

Termini e Condizioni per i Clienti

Termini e Condizioni per gli Acquirenti ZeepUp

Versione 2.0 – Italia

In vigore dal 11/08/2026

Grazie per aver scelto ZeepUp.

I presenti Termini disciplinano l'utilizzo di ZeepUp da parte dei Clienti e degli Acquirenti, inclusi l'accesso al Marketplace, l'acquisto o la prenotazione di Offerte, l'utilizzo delle modalità To-Go ed Eat-In e la partecipazione alle funzionalità social e di Community della Piattaforma.

ZeepUp è un marketplace e una piattaforma digitale dedicata alla scoperta e all'accesso a prodotti, piatti, servizi ed esperienze gastronomiche offerti da Venditori indipendenti, nonché alla condivisione di contenuti e interazioni legate al mondo food.

Il Contratto di Acquisto relativo a ciascuna Offerta è concluso direttamente tra il Venditore e l'Acquirente. ZeepUp mette a disposizione e gestisce la Piattaforma e facilita, tra l'altro, la scoperta delle Offerte, la relazione tra Venditori e Acquirenti, la gestione degli ordini e delle prenotazioni, i pagamenti, i rimborsi ove previsti, l'assistenza e le funzionalità della Community.

L'utilizzo della Piattaforma e l'effettuazione di un ordine o di una prenotazione comportano l'accettazione dei presenti Termini nelle parti applicabili.

1. Cosa disciplinano questi Termini

1.1 I presenti Termini e Condizioni per gli Acquirenti (i "Termini") disciplinano il rapporto tra il Cliente o l'Acquirente e ZeepUp S.r.l., con sede legale in Via Santa Radegonda 11, 20121 Milano, REA MI-2689628, Codice Fiscale e Partita IVA 12859150968 ("ZeepUp"), in relazione all'utilizzo della Piattaforma.

1.2 I Termini disciplinano, in particolare:

- a) la registrazione e l'utilizzo dell'Account;
- b) la navigazione e la scoperta delle Offerte;
- c) la conclusione dei Contratti di Acquisto tra Venditori e Acquirenti;
- d) le modalità To-Go ed Eat-In;
- e) le cooking class e le altre esperienze gastronomiche eventualmente disponibili;
- f) i pagamenti effettuati tramite la Piattaforma;
- g) le cancellazioni, i rimborsi, i reclami e il diritto di recesso ove applicabile;
- h) le funzionalità della Community, inclusi Zeeps, commenti, Gruppi e Recensioni;
- i) il Green Z Rating;
- j) le regole di condotta, segnalazione e moderazione; e
- k) gli altri servizi messi a disposizione da ZeepUp.

1.3 Per ogni Contratto di Acquisto si applicano:

- a) i presenti Termini;
- b) le informazioni e le condizioni della specifica Offerta;
- c) le informazioni mostrate durante il processo di ordine o prenotazione;

- d) le condizioni inderogabili previste dalla Normativa Applicabile; e
- e) le eventuali condizioni più favorevoli riconosciute dal Venditore o da ZeepUp per la specifica transazione.

1.4 In caso di contrasto, le disposizioni inderogabili della Normativa Applicabile prevalgono sui presenti Termini.

1.5 Le condizioni applicabili a un singolo Contratto di Acquisto sono quelle vigenti al momento della sua conclusione, salvo modifiche imposte dalla legge o espressamente accettate dalle parti.

2. Definizioni

2.1 Ai fini dei presenti Termini:

“Account” indica l’account personale utilizzato dal Cliente per accedere alle funzionalità della Piattaforma.

“Acquirente” indica il Cliente che conclude un Contratto di Acquisto con un Venditore attraverso il Marketplace.

“Cliente” indica la persona che utilizza la Piattaforma come utente finale, anche prima di effettuare un acquisto o una prenotazione.

“Codice del Consumo” indica il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.

“Community” indica l’insieme delle funzionalità social della Piattaforma, inclusi, ove disponibili, profili, follow, Zeeps, commenti, reazioni, Gruppi e Recensioni.

“Consumatore” indica la persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, secondo la Normativa Applicabile.

“Contenuto” indica qualsiasi testo, fotografia, immagine, video, commento, recensione, informazione, elemento grafico o altro materiale pubblicato, caricato o condiviso da un Utente attraverso la Piattaforma.

“Contratto di Acquisto” indica il contratto concluso direttamente tra il Venditore e l’Acquirente relativo a una specifica Offerta.

“Cooking Class” indica una lezione, workshop o altra attività gastronomica nella quale la preparazione del cibo costituisce una parte essenziale dell’esperienza e che può includere il consumo dei cibi preparati o forniti nell’ambito dell’Offerta.

“Eat-In” indica la modalità nella quale l’Acquirente prenota e paga attraverso la Piattaforma un’Offerta da consumare o fruire presso il luogo indicato dal Venditore.

“Farm Shop” indica un negozio agricolo, produttore, azienda agricola o altro operatore food ammesso alla Piattaforma che offre Prodotti agli Acquirenti.

“Green Z Rating” indica il sistema di rating, badge, selezione o indicatore utilizzato da ZeepUp per evidenziare determinate caratteristiche delle attività o delle Offerte secondo i criteri di volta in volta descritti sulla Piattaforma.

“Gruppo” indica uno spazio della Community creato da un Utente e dedicato alla condivisione di Contenuti tra i relativi membri.

“Home Chef” indica un Venditore che, nel rispetto della Normativa Applicabile alla propria specifica attività, prepara, offre e/o somministra alimenti operando presso un’abitazione privata o altro luogo legittimamente utilizzato a tale scopo, anche quando l’attività sia svolta su scala limitata o non continuativa. La dicitura “Home Chef” utilizzata sulla Piattaforma indica pertanto all’Acquirente che il Venditore può operare presso un’abitazione privata e che, quando previsto dalla specifica Offerta, il ritiro, il consumo o la fruizione dell’Offerta possono avvenire presso tale abitazione.

“Marketplace” indica lo spazio digitale gestito da ZeepUp nel quale i Venditori possono presentare Offerte e gli Acquirenti possono effettuare ordini o prenotazioni.

“Normativa Applicabile” indica tutte le disposizioni legislative, regolamentari, amministrative e vincolanti applicabili a ZeepUp, all’Utente, al Venditore, all’Offerta o al Contratto di Acquisto, incluse, ove applicabili, le norme in materia di

consumatori, commercio elettronico, servizi digitali, sicurezza alimentare, informazioni sugli alimenti, privacy, pagamenti, proprietà intellettuale e pratiche commerciali.

“Offerta” indica qualsiasi Prodotto e/o Servizio del Venditore reso disponibile attraverso il Marketplace.

“Payment Service Provider” o “PSP” indica il prestatore terzo di servizi di pagamento integrato con la Piattaforma, attualmente Stripe o altro soggetto utilizzato da ZeepUp.

“Piattaforma” indica i siti web ZeepUp, l'applicazione ZeepUp e le relative funzionalità Marketplace, Community e digitali.

“Prodotto” indica qualsiasi prodotto alimentare, piatto, preparazione, alimento o bevanda offerto da un Venditore tramite la Piattaforma.

“Recensione” indica una valutazione, rating, commento o altro feedback pubblicato da un Acquirente in relazione a una transazione effettuata attraverso ZeepUp, ove la relativa funzionalità sia disponibile.

“Servizio del Venditore” indica una prestazione gastronomica o connessa al settore food offerta dal Venditore tramite la Piattaforma, inclusi Eat-In, cooking class e altre esperienze gastronomiche.

“To-Go” indica la modalità nella quale l'Acquirente ordina e paga un Prodotto tramite la Piattaforma e lo ritira presso il luogo e nella fascia oraria indicati.

“Utente” indica qualsiasi soggetto che utilizza la Piattaforma, inclusi Clienti, Acquirenti e Venditori.

“Venditore” indica una persona fisica o giuridica ammessa da ZeepUp che offre Prodotti e/o Servizi del Venditore tramite la Piattaforma, inclusi ristoranti, Chef, Home Chef, Farm Shop, produttori e altri operatori food.

“Zeep” indica un Contenuto pubblicato attraverso le funzionalità social della Community e visualizzabile o condivisibile secondo le funzionalità della Piattaforma.

“ZeepUp” indica ZeepUp S.r.l., Via Santa Radegonda 11, 20121 Milano, REA MI-2689628, Codice Fiscale e Partita IVA 12859150968.

2.2 L'utilizzo sulla Piattaforma delle denominazioni “Chef”, “Home Chef”, “Venditore”, “Farm Shop” o di altre categorie commerciali descrive la funzione o la tipologia di Offerta e non determina, di per sé, la qualificazione giuridica, fiscale, amministrativa o professionale del soggetto, che dipende dalla Normativa Applicabile e dall'attività concretamente svolta.

3. Requisiti per utilizzare la Piattaforma e Account

3.1 Per creare un Account e utilizzare le funzionalità che richiedono registrazione, l'Utente deve avere almeno 18 anni e la capacità di agire richiesta dalla legge.

3.2 L'Utente deve fornire informazioni veritiere, complete e aggiornate.

3.3 L'Account è personale. L'Utente è responsabile:

- a) della custodia delle proprie credenziali;
- b) delle attività effettuate tramite il proprio Account, salvo utilizzi non autorizzati non imputabili all'Utente;
- c) dell'aggiornamento dei propri dati;
- d) della sicurezza dei dispositivi utilizzati per accedere alla Piattaforma.

3.4 L'Utente deve informare ZeepUp senza ingiustificato ritardo se sospetta un accesso non autorizzato o un utilizzo fraudolento dell'Account.

3.5 L'Utente non può:

- a) creare Account falsi;
- b) impersonare altre persone;
- c) utilizzare l'Account di un altro Utente senza autorizzazione;

- d) creare più Account per eludere sospensioni, limitazioni, condizioni promozionali o regole della Piattaforma;
- e) utilizzare la Piattaforma per finalità illecite o fraudolente.

3.6 ZeepUp può richiedere informazioni o verifiche ragionevolmente necessarie per sicurezza, prevenzione delle frodi, pagamenti, tutela degli Utenti o adempimento di obblighi di legge.

4. Ruolo di ZeepUp e rapporto con il Venditore

4.1 ZeepUp mette a disposizione e gestisce il Marketplace e la Piattaforma.

4.2 Attraverso la Piattaforma, ZeepUp facilita, tra l'altro:

- a) la scoperta di Venditori e Offerte;
- b) la consultazione di informazioni, profili, menu e Contenuti;
- c) la gestione di ordini e prenotazioni;
- d) l'elaborazione dei pagamenti attraverso il PSP;
- e) la trasmissione di comunicazioni operative;
- f) la gestione tecnica di cancellazioni e rimborsi ove previsti;
- g) il supporto agli Utenti;
- h) la pubblicazione di Recensioni e Contenuti;
- i) la Community, il Green Z Rating e le altre funzionalità disponibili.

4.3 Il Contratto di Acquisto relativo a ciascuna Offerta è concluso direttamente tra il Venditore e l'Acquirente.

4.4 Il Venditore è responsabile:

- a) del Prodotto o Servizio del Venditore;
- b) della veridicità e completezza delle informazioni relative all'Offerta;
- c) della corretta esecuzione del Contratto di Acquisto;
- d) della preparazione, conservazione, sicurezza e conformità degli alimenti;
- e) delle informazioni su ingredienti e allergeni;
- f) delle autorizzazioni, registrazioni e degli adempimenti applicabili alla propria attività;
- g) dei luoghi nei quali l'Offerta viene ritirata o fruita;
- h) della documentazione fiscale dovuta; e
- i) dei propri obblighi verso l'Acquirente.

4.5 ZeepUp non è il produttore dei Prodotti e non è il prestatore dei Servizi del Venditore, salvo che una specifica Offerta indichi espressamente ZeepUp quale soggetto fornitore.

4.6 ZeepUp rimane responsabile delle proprie obbligazioni relative ai Servizi della Piattaforma e di quanto le sia direttamente imputabile ai sensi della Normativa Applicabile.

4.7 Il fatto che ZeepUp ammetta un Venditore sulla Piattaforma, richieda documenti, effettui controlli, attribuisca un Green Z Rating o renda visibile un'Offerta non costituisce certificazione generale della legalità, sicurezza, qualità o idoneità del Venditore o dell'Offerta.

5. Navigazione, geolocalizzazione, ricerca, ranking e disponibilità

5.1 L'Utente può utilizzare strumenti di ricerca, filtri, categorie e, ove autorizzata, geolocalizzazione per scoprire Venditori e Offerte.

5.2 La geolocalizzazione è utilizzata solo secondo le autorizzazioni e le impostazioni disponibili e secondo quanto descritto nell'Informativa Privacy. Il rifiuto della geolocalizzazione può limitare alcune funzioni di scoperta locale, senza impedire necessariamente ogni utilizzo della Piattaforma.

5.3 L'ordine e la visibilità delle Offerte possono dipendere, tra l'altro, da:

- a) rilevanza rispetto alla ricerca;
- b) vicinanza geografica;

- c) disponibilità;
- d) giorno e orario;
- e) completezza e qualità delle informazioni;
- f) interesse e interazioni degli Utenti;
- g) Recensioni e rating;
- h) affidabilità operativa del Venditore;
- i) Green Z Rating;
- j) novità o aggiornamento dei Contenuti;
- k) selezioni editoriali;
- l) campagne promozionali o sponsorizzate, ove presenti.

5.4 L'importanza relativa dei parametri può variare in base alla funzione utilizzata. La prossimità, la rilevanza e la disponibilità possono avere maggiore importanza nelle funzioni di scoperta locale.

5.5 ZeepUp non garantisce che tutte le Offerte disponibili in una determinata area siano mostrate nello stesso ordine o con la stessa visibilità.

5.6 La presenza di un'Offerta sulla Piattaforma non garantisce la sua disponibilità indefinita. Disponibilità, quantità, fasce orarie e date possono cambiare fino alla conclusione dell'ordine.

5.7 Ove contenuti o posizionamenti siano sponsorizzati o influenzati da una promozione a pagamento, ZeepUp li identifica nella misura richiesta dalla Normativa Applicabile.

6. Offerte, informazioni sul cibo e allergeni

6.1 Ogni Offerta può includere, secondo il caso:

- a) descrizione;
- b) prezzo;
- c) fotografie o video;
- d) ingredienti;
- e) informazioni sugli allergeni;
- f) quantità, porzioni o composizione;
- g) luogo e orario di ritiro o fruizione;
- h) disponibilità;
- i) condizioni specifiche di cancellazione;
- j) caratteristiche del Servizio;
- k) informazioni relative al Venditore.

6.2 Le fotografie e le immagini hanno funzione illustrativa. Possono verificarsi differenze ragionevoli di presentazione, colore, impiattamento o confezionamento che non alterino le caratteristiche essenziali dell'Offerta.

6.3 Non sono invece consentite sostituzioni o modifiche sostanziali che rendano il Prodotto o il Servizio diverso da quanto acquistato, salvo consenso dell'Acquirente o variazioni espressamente indicate nell'Offerta e consentite dalla legge.

6.4 Il Venditore è responsabile delle informazioni relative agli alimenti e agli allergeni.

6.5 L'Acquirente che soffra di allergie, intolleranze o altre condizioni rilevanti deve leggere attentamente le informazioni disponibili e, ove necessario, richiedere chiarimenti attraverso i canali messi a disposizione prima di consumare il Prodotto.

6.6 La comunicazione da parte dell'Acquirente di un'allergia o esigenza alimentare non sostituisce né riduce gli obblighi del Venditore in materia di informazioni sugli allergeni e sicurezza alimentare.

6.7 In presenza di un dubbio serio sulla sicurezza del Prodotto, l'Acquirente non deve consumarlo e deve contattare tempestivamente il Venditore tramite i canali disponibili e/o ZeepUp.

7. Identità del Venditore e comunicazioni con il Venditore

7.1 Per ciascuna Offerta, la Piattaforma identifica il Venditore mediante il nome, la denominazione o il nome commerciale utilizzato e la relativa categoria, come ristorante, Chef, Home Chef, Farm Shop o altra categoria disponibile.

7.2 ZeepUp raccoglie dal Venditore le informazioni identificative e di contatto richieste per l'onboarding, i pagamenti, la sicurezza, la gestione delle transazioni e gli adempimenti previsti dalla Normativa Applicabile.

7.3 Le informazioni relative all'identità, all'indirizzo, alla qualifica e ai recapiti del Venditore sono rese disponibili agli Acquirenti secondo le modalità previste dalla Piattaforma e nella misura richiesta dalla Normativa Applicabile.

7.4 Contatto intermediato. Per tutelare la riservatezza e la sicurezza dei Venditori, in particolare degli Chef e Home Chef che operano presso abitazioni private, ZeepUp può, nei limiti consentiti dalla Normativa Applicabile, mettere a disposizione un canale di comunicazione intermediato senza rendere pubblici nelle aree di semplice navigazione recapiti personali ulteriori rispetto a quelli che devono essere obbligatoriamente comunicati.

7.5 Per comunicazioni relative a un ordine, una prenotazione, una cancellazione, un reclamo, una richiesta di assistenza o un'altra questione concernente un Contratto di Acquisto, l'Acquirente può scrivere a info@zeepup.com, indicando, ove disponibile:

- a) numero o riferimento dell'ordine;
- b) Venditore interessato;
- c) descrizione della richiesta; e
- d) eventuale documentazione utile.

7.6 In base alle condizioni applicabili ai Venditori, ZeepUp è autorizzata a ricevere tali comunicazioni e a trasmetterle al Venditore mediante i recapiti registrati presso ZeepUp.

7.7 L'utilizzo del canale intermediato non trasferisce a ZeepUp gli obblighi sostanziali del Venditore quale controparte del Contratto di Acquisto.

7.8 ZeepUp può mettere direttamente in contatto Acquirente e Venditore qualora ciò sia necessario o opportuno per:

- a) eseguire l'ordine;
- b) gestire un'emergenza;
- c) tutelare la sicurezza delle persone;
- d) gestire un reclamo o una controversia;
- e) adempiere a un obbligo di legge.

7.9 Ove la Normativa Applicabile imponga che specifici recapiti del Venditore siano comunicati direttamente all'Acquirente, tali informazioni possono essere rese disponibili nella misura e con le modalità richieste dalla legge.

7.10 Per gli Home Chef, l'indirizzo di un'abitazione privata può non essere esposto pubblicamente sulla mappa o nelle aree di mera navigazione quando ciò sia consentito dalla legge. L'indirizzo necessario al ritiro, alla fruizione dell'Offerta o all'adempimento di obblighi di legge può essere comunicato all'Acquirente nelle fasi necessarie.

7.11 Qualificazione del Venditore. Il Venditore è responsabile di dichiarare correttamente a ZeepUp la propria qualifica giuridica rilevante ai fini dell'Offerta. Ove la Normativa Applicabile richieda a ZeepUp, quale gestore di un mercato online, di informare l'Acquirente se il soggetto che offre l'Offerta agisce o meno quale professionista e delle conseguenze che ne derivano per i diritti del Consumatore, ZeepUp rende disponibili le informazioni richieste secondo le modalità e nei tempi previsti dalla legge. La denominazione commerciale "Chef", "Home Chef", "Venditore" o altra categoria utilizzata sulla Piattaforma non sostituisce tale qualificazione giuridica.

8. Conclusione dell'ordine o della prenotazione

8.1 Le Offerte disponibili sulla Piattaforma possono essere ordinate o prenotate nei limiti delle quantità, date, fasce orarie e condizioni indicate.

8.2 Prima di completare l'ordine, l'Acquirente è invitato a verificare:

- a) l'Offerta selezionata;
- b) quantità e numero di partecipanti, ove applicabile;
- c) prezzo totale;
- d) giorno e orario;
- e) luogo di ritiro o fruizione;
- f) eventuali condizioni specifiche di cancellazione;
- g) informazioni sugli allergeni e altre informazioni essenziali disponibili.

8.3 Il Contratto di Acquisto si conclude direttamente tra il Venditore e l'Acquirente quando:

- a) l'Acquirente completa l'ordine o la prenotazione attraverso la Piattaforma;
- b) il pagamento viene effettuato o validamente autorizzato secondo il flusso previsto; e
- c) l'Acquirente riceve la conferma dell'ordine da ZeepUp.

8.4 Non è richiesta una successiva approvazione del Venditore.

8.5 Con l'invio dell'ordine attraverso la funzione di pagamento, l'Acquirente riconosce che l'ordine comporta un obbligo di pagamento.

8.6 Cancellazione eccezionale del Venditore. Se il Venditore si accorge di non poter eseguire l'ordine, può annullarlo entro i primi 15 (quindici) minuti dalla conferma, secondo le regole applicabili ai Venditori.

8.7 Decorso tale periodo, il Venditore può annullare solo in presenza di una ragione oggettiva e seria, quali impossibilità sopravvenuta, sicurezza alimentare, chiusura imposta dall'autorità, forza maggiore o altra circostanza che renda ragionevolmente impossibile o illegittima l'esecuzione.

8.8 In caso di annullamento del Venditore, l'Acquirente ha diritto al rimborso degli importi pagati per l'Offerta annullata, salvo che sia stata concordata e accettata una soluzione alternativa.

8.9 La conferma dell'ordine può essere inviata tramite l'App, e-mail o altro supporto elettronico utilizzato dalla Piattaforma.

9. To-Go, Eat-In, cooking class e altre modalità di fruizione

9.1 To-Go. Nelle Offerte To-Go:

- a) l'Acquirente ordina e paga tramite la Piattaforma;
- b) il Venditore prepara o rende disponibile il Prodotto;
- c) l'Acquirente ritira presso il luogo e nella fascia oraria indicati.

9.2 L'Acquirente deve presentarsi nel periodo di ritiro indicato e seguire le istruzioni ragionevoli fornite dal Venditore.

9.3 Il Venditore deve rendere disponibile il Prodotto per la finestra di ritiro applicabile e per l'eventuale periodo di tolleranza espressamente indicato dalla Piattaforma o dall'Offerta.

9.4 Decorso il periodo applicabile, la disponibilità del Prodotto non è garantita e il mancato ritiro può essere considerato no-show.

9.5 Eat-In. Nelle Offerte Eat-In, l'Acquirente deve presentarsi nel luogo, data e orario indicati nella prenotazione e rispettare le regole ragionevoli del Venditore relative al servizio, alla sicurezza e all'accesso ai locali.

9.6 Cooking class e altre esperienze gastronomiche. L'Acquirente deve rispettare le istruzioni di sicurezza e le regole ragionevoli relative all'utilizzo di utensili, attrezzature, spazi e ingredienti.

9.7 ZeepUp non prepara, somministra o serve gli alimenti del Venditore e non gestisce i locali nei quali si svolgono le Offerte.

10. Cancellazioni contrattuali e no-show

10.1 Cancellazione To-Go. Salvo condizioni più favorevoli indicate nell'Offerta, l'Acquirente può annullare gratuitamente un ordine To-Go:

- a) fino a 2 (due) ore prima dell'orario di ritiro; oppure
- b) se il ritiro è previsto entro 2 ore dalla conferma, entro 15 (quindici) minuti dalla conferma stessa.

10.2 Eat-In, cooking class e altre esperienze. Per le Offerte Eat-In, le cooking class e le altre esperienze gastronomiche a data o orario determinati, l'eventuale termine di cancellazione contrattuale applicabile è quello indicato nella specifica Offerta, nel flusso di prenotazione o nelle condizioni applicabili alla prenotazione.

10.3 La cancellazione deve essere effettuata tramite le funzioni disponibili sulla Piattaforma oppure, quando tali funzioni non siano disponibili o non funzionino correttamente, contattando tempestivamente ZeepUp a **info@zeepup.com**.

10.4 Decorso il termine di cancellazione applicabile, il mero ripensamento, la mancata presentazione o il mancato ritiro non danno diritto a rimborso, salvo:

- a) diritti inderogabili previsti dalla Normativa Applicabile;
- b) cancellazione da parte del Venditore;
- c) non conformità o mancata esecuzione dell'Offerta;
- d) condizioni più favorevoli espressamente applicabili.

10.5 Le facoltà di cancellazione previste dal presente articolo sono condizioni contrattuali autonome rispetto al diritto legale di recesso.

11. Diritto di recesso e natura delle Offerte

11.1 Le Offerte attualmente disponibili su ZeepUp riguardano principalmente Prodotti alimentari preparati, freschi, deperibili o destinati alla preparazione e/o al ritiro in relazione a una specifica data o fascia oraria, nonché servizi di ristorazione, Eat-In, cooking class e altre prestazioni gastronomiche con data o periodo di esecuzione determinati.

11.2 In considerazione della natura delle Offerte e delle modalità con cui esse vengono preparate, riservate ed eseguite, salvo quanto inderogabilmente previsto dalla Normativa Applicabile, l'Acquirente non beneficia del diritto di recesso per mero ripensamento quando l'Offerta rientra in una delle eccezioni previste dall'art. 59 del Codice del Consumo.

11.3 In particolare, il diritto di recesso è escluso, ove ne ricorrano i presupposti di legge, per:

- a) Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- b) Prodotti preparati o confezionati secondo le indicazioni dell'Acquirente o comunque chiaramente personalizzati;
- c) Prodotti sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute, qualora siano stati aperti dopo la consegna;
- d) servizi di ristorazione, catering, Eat-In o altre prestazioni gastronomiche per le quali sia prevista una data o un periodo di esecuzione specifici, ove ricorrano i presupposti stabiliti dalla legge;
- e) cooking class, workshop e altre esperienze gastronomiche a data o periodo determinati, ove ricorrano le condizioni previste dalla legge;
- f) ulteriori ipotesi per le quali la Normativa Applicabile escluda il diritto di recesso.

11.4 Le Offerte correntemente abilitate sulla Piattaforma sono, salvo diversa natura della singola Offerta, destinate a rientrare nelle categorie sopra indicate. Di conseguenza, l'Acquirente deve considerare l'ordine o la prenotazione non revocabile per semplice ripensamento quando ricorrono i presupposti di una delle eccezioni previste dalla legge, fatti salvi gli eventuali diritti di cancellazione espressamente riconosciuti dai presenti Termini e i diritti inderogabili previsti dalla Normativa Applicabile.

11.5 Le facoltà di cancellazione riconosciute da ZeepUp o dal Venditore ai sensi dell'articolo 10 costituiscono condizioni contrattuali autonome e possono essere più favorevoli rispetto all'assenza del diritto legale di recesso.

11.6 Qualora, eccezionalmente o in futuro, venga resa disponibile attraverso ZeepUp un'Offerta che non rientri in alcuna delle eccezioni previste dalla Normativa Applicabile e per la quale il diritto di recesso sia riconosciuto al

Consumatore, tale diritto resta pienamente applicabile nonostante quanto previsto nel presente articolo.

11.7 Qualora l'Acquirente ritenga che il diritto di recesso sia applicabile alla propria specifica Offerta, può contattare ZeepUp all'indirizzo info@zeepup.com, indicando il riferimento dell'ordine. ZeepUp faciliterà la trasmissione e la gestione operativa della richiesta con il Venditore, fermo restando che il Venditore è la controparte del Contratto di Acquisto.

11.8 Nessuna disposizione del presente articolo limita i diritti dell'Acquirente in caso di Prodotto non conforme, non sicuro, diverso da quanto ordinato, non disponibile, mancata esecuzione dell'Offerta o cancellazione da parte del Venditore.

12. Non conformità, sicurezza, reclami e rimborsi

12.1 Il Venditore è responsabile della conformità del Prodotto o Servizio del Venditore e dell'adempimento dei propri obblighi nei confronti dell'Acquirente.

12.2 Se al momento del ritiro l'Acquirente rileva che:

- a) il Prodotto è diverso da quello ordinato;
 - b) manca una parte essenziale dell'ordine;
 - c) il Prodotto presenta un problema evidente di sicurezza o conformità;
 - d) il Servizio non corrisponde in modo sostanziale all'Offerta,
- l'Acquirente è invitato a segnalarlo tempestivamente al Venditore e/o a ZeepUp.

12.3 Quando un problema non è immediatamente visibile, l'Acquirente è invitato a segnalarlo non appena ragionevolmente possibile, tenendo conto della natura alimentare e deperibile del Prodotto.

12.4 Le richieste operative di tempestiva segnalazione non costituiscono decadenza dai diritti inderogabili riconosciuti al Consumatore dalla Normativa Applicabile.

12.5 ZeepUp può chiedere all'Acquirente informazioni o prove ragionevolmente utili, inclusi:

- a) numero dell'ordine;
- b) descrizione del problema;
- c) fotografie;
- d) confezione o etichetta, ove disponibile;
- e) comunicazioni ricevute dal Venditore;
- f) altre informazioni pertinenti.

12.6 L'Acquirente deve fornire informazioni veritiere e non deve alterare o distruggere intenzionalmente prove rilevanti per il reclamo, salvo quanto necessario per motivi di salute o sicurezza.

12.7 Sicurezza alimentare. Se l'Acquirente sospetta un serio rischio alimentare, contaminazione, reazione allergica o intossicazione:

- a) non deve consumare ulteriormente il Prodotto se ciò può aggravare il rischio;
- b) deve ricorrere all'assistenza sanitaria o ai servizi di emergenza quando necessario;
- c) deve informare il Venditore e ZeepUp appena ragionevolmente possibile;
- d) può effettuare le segnalazioni previste dalla legge alle autorità competenti.

12.8 ZeepUp può, in presenza di una segnalazione seria o attendibile, sospendere temporaneamente un'Offerta, richiedere informazioni al Venditore o adottare altre misure di sicurezza senza che ciò costituisca ammissione di responsabilità.

12.9 A seconda della natura del problema e della Normativa Applicabile, i rimedi possono comprendere:

- a) sostituzione, ove possibile e appropriata;
- b) riduzione del prezzo;
- c) rimborso totale o parziale;
- d) annullamento della transazione;
- e) altra soluzione concordata con l'Acquirente e consentita dalla legge.

12.10 Quando un rimborso è dovuto, ZeepUp può disporlo tramite il PSP sullo stesso metodo di pagamento o con altra modalità consentita e ragionevolmente disponibile.

12.11 I tempi effettivi di accredito possono dipendere dal PSP, dal circuito di pagamento e dalla banca dell'Acquirente.

12.12 Un eventuale rimborso o credito di cortesia concesso volontariamente da ZeepUp non costituisce riconoscimento di responsabilità e non modifica le regole applicabili alle transazioni successive.

13. Prezzi e pagamenti

13.1 Il prezzo applicabile è quello mostrato sulla Piattaforma al momento dell'ordine, salvo errore manifesto o problema tecnico evidente.

13.2 I prezzi sono indicati in Euro e comprendono le imposte che devono essere incluse nel prezzo al Consumatore secondo la Normativa Applicabile.

13.3 Eventuali costi aggiuntivi applicabili devono essere indicati prima della conclusione dell'ordine.

13.4 Il pagamento viene elaborato attraverso il PSP integrato con ZeepUp.

13.5 I dati sensibili della carta o dello strumento di pagamento sono trattati dal PSP secondo le proprie condizioni e misure di sicurezza. ZeepUp può ricevere dal PSP le informazioni di transazione necessarie a gestire l'ordine, il pagamento, i rimborsi, la prevenzione delle frodi e l'assistenza.

13.6 Il PSP o ZeepUp possono rifiutare, sospendere o richiedere verifiche relative a una transazione in caso di:

- a) pagamento non autorizzato;
- b) sospetta frode;
- c) errore nei dati;
- d) controlli di sicurezza;
- e) obblighi normativi;
- f) altre ragioni previste dalle condizioni del PSP.

13.7 Se il pagamento non viene validamente completato, l'ordine può non essere confermato.

13.8 In caso di duplicazione evidente del pagamento o errore tecnico, l'Acquirente deve contattare ZeepUp a info@zeepup.com.

13.9 Una ricevuta o conferma generata dal PSP attesta l'operazione di pagamento ma non costituisce necessariamente il documento fiscale relativo alla vendita effettuata dal Venditore.

14. Documentazione fiscale

14.1 Il Venditore è responsabile dell'emissione della fattura, del documento commerciale o di ogni altra documentazione fiscale richiesta dalla Normativa Applicabile alla propria attività e alla specifica transazione.

14.2 L'Acquirente deve fornire correttamente e tempestivamente i dati necessari quando richieda una fattura o altro documento fiscale e quando tale richiesta o documento sia previsto dalla legge.

14.3 ZeepUp può mettere a disposizione strumenti tecnici per raccogliere o trasmettere dati di fatturazione, senza assumere gli obblighi fiscali propri del Venditore.

14.4 Le informazioni fiscali fornite dall'Acquirente devono essere accurate.

15. Condizioni specifiche per Home Chef e Offerte presso abitazioni private

15.1 Natura delle Offerte Home Chef. La dicitura "Home Chef" identifica sulla Piattaforma una categoria di Venditori che può operare presso un'abitazione privata. Scegliendo un'Offerta contrassegnata come "Home Chef", l'Acquirente prende pertanto atto che gli alimenti possono essere preparati presso un'abitazione privata e che, quando previsto

dalla specifica Offerta, il ritiro, il consumo o lo svolgimento dell'attività gastronomica possono avvenire presso tale abitazione. L'abitazione privata non costituisce necessariamente un locale aperto al pubblico.

15.2 Accesso. L'Acquirente può accedere all'abitazione esclusivamente:

- a) alla data e nell'orario connessi alla prenotazione;
- b) per il ritiro o la fruizione dell'Offerta;
- c) nelle aree messe a disposizione dal Venditore.

15.3 Ospiti. Salvo diverso accordo con il Venditore, possono partecipare esclusivamente l'Acquirente e le persone comprese nella prenotazione. Non è consentito presentarsi con un numero di ospiti superiore a quello prenotato senza il consenso del Venditore.

15.4 Rispetto dell'abitazione. L'Acquirente e gli eventuali partecipanti devono:

- a) rispettare l'abitazione e i beni presenti;
- b) non accedere alle aree private non destinate all'Offerta;
- c) seguire le ragionevoli istruzioni del Venditore relative a sicurezza, igiene e corretto svolgimento dell'esperienza;
- d) evitare comportamenti che possano arrecare danni o disturbo ingiustificato.

15.5 Condotta. Non sono ammessi comportamenti violenti, minacciosi, molesti, discriminatori, pericolosi, illegali o tali da mettere a rischio persone o cose.

15.6 In presenza di un rischio concreto per la sicurezza o di una grave violazione delle presenti regole, il Venditore può rifiutare o interrompere l'accesso o la fruizione dell'Offerta, fatti salvi i diritti inderogabili dell'Acquirente e la valutazione delle circostanze concrete.

15.7 Fotografie e registrazioni. L'Acquirente non deve fotografare o registrare persone, aree private dell'abitazione o informazioni personali non pertinenti all'Offerta senza il consenso delle persone interessate.

15.8 Riservatezza dell'indirizzo. L'indirizzo di un'abitazione privata comunicato per consentire il ritiro o la fruizione dell'Offerta deve essere utilizzato esclusivamente per la prenotazione e non deve essere pubblicato, diffuso o utilizzato per finalità estranee al rapporto con il Venditore.

15.9 Allergie ed esigenze alimentari. L'Acquirente deve comunicare correttamente eventuali allergie o esigenze alimentari quando la Piattaforma o il Venditore richiedano tali informazioni. Tale comunicazione non sostituisce né limita gli obblighi del Venditore.

15.10 Cooking class e utilizzo di attrezzature. Quando l'Offerta comprende la partecipazione dell'Acquirente alla preparazione degli alimenti, l'Acquirente deve utilizzare utensili e attrezzature secondo le ragionevoli istruzioni del Venditore e comportarsi in modo da non creare rischi per sé o per altri.

15.11 Responsabilità del Venditore. Il fatto che l'Offerta si svolga presso un'abitazione privata non limita gli obblighi del Venditore relativi alla legalità dell'attività, alla sicurezza alimentare, agli allergeni, alla sicurezza delle aree utilizzate e alla corretta esecuzione del Contratto di Acquisto.

15.12 Ruolo di ZeepUp. Eventuali verifiche, documenti, fotografie o informazioni richiesti da ZeepUp al Venditore non costituiscono certificazione dell'abitazione, autorizzazione amministrativa né assunzione da parte di ZeepUp degli obblighi del Venditore.

16. Community, Zeeps, commenti e Gruppi

16.1 La Piattaforma può consentire agli Utenti di pubblicare Zeeps, fotografie, video, testi, commenti e altri Contenuti relativi al food, alla propria esperienza, ai Venditori o alla Community.

16.2 L'Utente è responsabile dei Contenuti che pubblica.

16.3 ZeepUp non effettua necessariamente una revisione preventiva sistematica di tutti i Contenuti prima della pubblicazione.

16.4 L'Utente deve pubblicare solo Contenuti:

- a) di cui abbia i diritti necessari;
- b) che non violino la privacy o i diritti d'immagine di terzi;
- c) che non siano illegali, diffamatori, minacciosi o discriminatori;
- d) che non inducano in errore altri Utenti;
- e) che rispettino le regole della Piattaforma.

16.5 Se nel Contenuto compaiono persone riconoscibili, l'Utente è responsabile di ottenere i consensi o altra base giuridica necessaria per la pubblicazione.

16.6 L'Utente non deve pubblicare informazioni riservate, indirizzi privati, numeri di telefono, dati sanitari o altri dati personali di terzi senza una valida ragione e, ove necessario, il loro consenso.

16.7 Sono vietati, tra l'altro:

- a) contenuti illegali;
- b) minacce o incitamento alla violenza;
- c) odio o discriminazione;
- d) molestie o bullismo;
- e) contenuti sessualmente espliciti non pertinenti alla Piattaforma;
- f) frodi e truffe;
- g) spam;
- h) malware o link dannosi;
- i) vendita o promozione di beni o servizi illeciti;
- j) violazioni di proprietà intellettuale;
- k) contenuti che esponcano illegittimamente dati personali;
- l) manipolazione di Recensioni, rating, engagement o sistemi della Piattaforma.

16.8 Contenuti food e salute. Informazioni riguardanti nutrizione, salute, allergie, ingredienti, proprietà alimentari o benefici di un alimento non devono essere presentate in modo falso, ingannevole o tale da sostituire impropriamente una consulenza medica.

16.9 Contenuti promozionali. Quando l'Utente pubblica un Contenuto a fronte di un pagamento, omaggio, collaborazione o altro rapporto commerciale che richieda trasparenza, deve renderne riconoscibile la natura promozionale secondo la Normativa Applicabile.

16.10 Gruppi. Gli Utenti possono creare Gruppi ove la funzione sia disponibile.

16.11 L'amministratore di un Gruppo può, nell'ambito delle funzionalità messe a disposizione:

- a) rimuovere un Contenuto o Zeep dal proprio Gruppo;
- b) rimuovere un Utente dal proprio Gruppo;
- c) gestire l'accesso e le regole del Gruppo.

16.12 L'amministratore di un Gruppo non può:

- a) cancellare l'Account ZeepUp di un altro Utente;
- b) esercitare poteri di moderazione al di fuori del proprio Gruppo;
- c) presentarsi come rappresentante o dipendente di ZeepUp.

16.13 ZeepUp mantiene i poteri di moderazione e gestione della Piattaforma nel suo complesso e può intervenire anche all'interno di un Gruppo quando necessario.

16.14 L'amministratore di un Gruppo deve utilizzare i propri poteri in buona fede e non può utilizzarli per discriminare illegalmente, molestare o abusare di altri Utenti.

17. Recensioni

17.1 Le Recensioni sulla Piattaforma sono riservate, ove tecnicamente previsto, agli Acquirenti che abbiano effettuato una transazione verificata o completata tramite ZeepUp.

17.2 L'Utente deve basare la Recensione sulla propria esperienza reale.

17.3 Sono vietati:

- a) Recensioni false;
- b) Recensioni acquistate;
- c) scambi sistematici di Recensioni;
- d) account creati per manipolare rating;
- e) incentivi non dichiarati finalizzati a ottenere Recensioni positive;
- f) minacce o pressioni per ottenere la modifica di una Recensione legittima.

17.4 Le Recensioni devono rispettare le regole sui Contenuti.

17.5 ZeepUp può rimuovere o limitare Recensioni che ritenga, sulla base di elementi ragionevoli:

- a) false o fraudolente;
- b) non riferite a una transazione pertinente;
- c) abusive o illegali;
- d) contenenti dati personali non necessari;
- e) contrarie ai presenti Termini.

17.6 Il fatto che un Venditore non condivida il contenuto di una Recensione non comporta automaticamente la sua rimozione.

17.7 Rating e Recensioni possono essere utilizzati per la visibilità, il ranking, le selezioni editoriali, il Green Z Rating e il monitoraggio della qualità della Piattaforma.

18. Segnalazioni, moderazione e contestazione delle decisioni

18.1 Report. Per gli Zeeps e per gli altri Contenuti per i quali la funzione è disponibile, l'Utente può utilizzare il pulsante Report per segnalare contenuti che ritenga illegali, pericolosi, abusivi o contrari ai presenti Termini.

18.2 Segnalazioni possono inoltre essere inviate a info@zeepup.com, indicando con sufficiente precisione:

- a) il Contenuto interessato;
- b) la ragione della segnalazione;
- c) eventuali informazioni utili a valutarla.

18.3 Una segnalazione non comporta automaticamente la rimozione del Contenuto.

18.4 ZeepUp può non intervenire quando, sulla base delle informazioni disponibili, non risultino ragioni sufficienti per limitare il Contenuto.

18.5 ZeepUp può invece nascondere, limitare, disabilitare o eliminare un Contenuto quando ritenga ragionevolmente che:

- a) sia illegale;
- b) violi i presenti Termini;
- c) crei un rischio per la sicurezza alimentare o fisica;
- d) violi diritti di terzi;
- e) sia diffamatorio, minaccioso, discriminatorio o molesto;
- f) contenga frodi o pratiche ingannevoli;
- g) manipoli Recensioni, rating o sistemi;
- h) diffonda dati personali illecitamente;
- i) sia spam o contenuto non pertinente;
- j) debba essere rimosso in seguito a un ordine o richiesta legittima di un'autorità;
- k) la limitazione sia altrimenti ragionevolmente necessaria per proteggere Utenti, terzi o la Piattaforma.

18.6 ZeepUp può intervenire senza preavviso quando sia necessaria un'azione urgente per sicurezza, contenuti illegali, frode, tutela di terzi o adempimento di obblighi di legge.

18.7 Ove richiesto dalla Normativa Applicabile e legalmente consentito, ZeepUp comunica all'Utente interessato la decisione e le principali ragioni della misura adottata.

18.8 Riesame. L'Utente che ritenga errata una decisione di moderazione può richiederne il riesame scrivendo a **info@zeepup.com** e indicando il Contenuto o l'Account interessato e le ragioni della contestazione.

18.9 La richiesta può essere presentata entro il periodo previsto dalla Normativa Applicabile e, in ogni caso, ZeepUp può valutare richieste successive quando vi siano ragioni adeguate.

18.10 Durante il riesame, il Contenuto può rimanere nascosto o non disponibile.

18.11 Se un Contenuto è stato definitivamente eliminato e non è tecnicamente ripristinabile, l'eventuale revisione della decisione non comporta necessariamente il ripristino automatico del file originario; ove appropriato, l'Utente può essere invitato a ripubblicare il Contenuto.

18.12 ZeepUp può collaborare con autorità giudiziarie, amministrative o di pubblica sicurezza e conservare le informazioni necessarie nei casi previsti dalla legge.

19. Green Z Rating

19.1 ZeepUp può attribuire a Venditori, attività o Offerte un Green Z Rating, badge o altra indicazione basata sui criteri descritti sulla Piattaforma.

19.2 Il Green Z Rating può tenere conto, a titolo esemplificativo, di:

- a) qualità e caratteristiche degli ingredienti;
- b) provenienza e filiera;
- c) sostenibilità;
- d) territorialità;
- e) autenticità;
- f) trasparenza delle informazioni;
- g) criteri di selezione o valutazione food definiti da ZeepUp.

19.3 Il Green Z Rating è uno strumento informativo e di selezione della Piattaforma e, salvo espressa indicazione contraria, non costituisce una certificazione legale, sanitaria, ambientale o di sicurezza alimentare.

19.4 Una parte delle informazioni utilizzate per il Green Z Rating può provenire direttamente dal Venditore.

19.5 ZeepUp può richiedere al Venditore documenti, dichiarazioni, fotografie, informazioni sui fornitori, certificazioni o altre evidenze e può effettuare verifiche, controlli a campione o confronti con informazioni pubblicamente disponibili.

19.6 Tali verifiche non costituiscono una garanzia assoluta che ogni informazione dichiarata dal Venditore sia sempre completa, aggiornata o priva di errori.

19.7 ZeepUp può modificare, sospendere o revocare un Green Z Rating qualora:

- a) emergano informazioni false, incomplete o non aggiornate;
- b) il Venditore non soddisfi più i criteri;
- c) emergano problemi di sicurezza o conformità;
- d) il mantenimento del badge possa risultare ingannevole.

19.8 L'Acquirente che riscontri una discrepanza significativa può segnalarla a **info@zeepup.com**.

19.9 Il Green Z Rating non limita i diritti dell'Acquirente relativi alla conformità dell'Offerta, alle informazioni ingannevoli, alla sicurezza o alla corretta esecuzione del Contratto di Acquisto.

20. Dati personali, cancellazione dell'Account e conservazione

20.1 ZeepUp tratta i dati personali secondo il GDPR, il Codice Privacy e l'Informativa Privacy pubblicata sulla Piattaforma.

20.2 L'Informativa Privacy descrive, tra l'altro:

- a) categorie di dati trattati;
- b) finalità e basi giuridiche;
- c) destinatari;
- d) periodi o criteri di conservazione;
- e) diritti dell'interessato;
- f) modalità di esercizio dei diritti.

20.3 La chiusura dell'Account comporta la cessazione dell'utilizzo ordinario dell'Account e, secondo le funzionalità disponibili, la rimozione dalla visibilità pubblica del profilo e dei Contenuti associati.

20.4 La cancellazione dell'Account non comporta necessariamente l'eliminazione immediata di ogni dato dai sistemi di ZeepUp.

20.5 ZeepUp può conservare dati e registrazioni per i periodi necessari o previsti, tra l'altro, per:

- a) obblighi legali, fiscali o contabili;
 - b) gestione di ordini, pagamenti, rimborsi e chargeback;
 - c) prevenzione e accertamento di frodi;
 - d) sicurezza della Piattaforma;
 - e) gestione di reclami o contenzioso;
 - f) difesa di diritti;
 - g) richieste delle autorità;
 - h) periodi tecnici di backup e sicurezza,
- secondo quanto specificato nell'Informativa Privacy.

20.6 I dati non devono essere conservati oltre quanto giustificato dalle finalità e dagli obblighi applicabili.

21. Proprietà intellettuale e licenza sui Contenuti dell'Utente

21.1 La Piattaforma, il software, il marchio ZeepUp, i loghi, la grafica, il design, le banche dati, la documentazione e i Contenuti creati da ZeepUp sono protetti dalla normativa sulla proprietà intellettuale e appartengono a ZeepUp o ai suoi licenzianti.

21.2 L'Utente può utilizzare la Piattaforma esclusivamente per finalità personali o comunque consentite dai presenti Termini.

21.3 L'Utente non può, salvo quanto consentito dalla legge:

- a) copiare o riprodurre sistematicamente la Piattaforma;
- b) effettuare scraping o estrazione massiva di dati;
- c) aggirare misure di sicurezza;
- d) utilizzare marchi ZeepUp in modo da creare confusione;
- e) modificare o distribuire software ZeepUp;
- f) utilizzare la Piattaforma per creare un servizio concorrente mediante estrazione sistematica dei suoi contenuti.

21.4 Proprietà dei Contenuti. L'Utente conserva i diritti di proprietà intellettuale che gli spettano sui Contenuti pubblicati.

21.5 Licenza. Pubblicando un Contenuto, l'Utente concede a ZeepUp una licenza non esclusiva, gratuita, valida nei territori necessari all'erogazione e promozione del servizio e sublicenziabile ai fornitori tecnici strettamente necessari, per:

- a) ospitare e memorizzare il Contenuto;
- b) riprodurlo e mostrarlo sulla Piattaforma;
- c) adattarne formato, dimensione o risoluzione per esigenze tecniche;
- d) distribuirlo attraverso le funzioni della Piattaforma;
- e) utilizzarlo per presentare e promuovere ZeepUp e la Community, nei limiti coerenti con il contesto nel quale il Contenuto è stato pubblicato.

21.6 La licenza non trasferisce la proprietà del Contenuto a ZeepUp.

21.7 Cancellazione di uno Zeep o Contenuto. Quando l'Utente elimina un proprio Zeep o altro Contenuto attraverso le funzioni disponibili:

- a) il Contenuto cessa di essere visibile agli altri Utenti secondo i tempi tecnici della Piattaforma;
- b) ZeepUp cessa di utilizzarlo per nuove pubblicazioni o nuove attività promozionali;
- c) possono rimanere copie non pubbliche per i periodi strettamente necessari a obblighi di legge, sicurezza, prevenzione delle frodi, gestione di segnalazioni o controversie, backup e altre finalità descritte nell'Informativa Privacy.

21.8 La cancellazione di un Contenuto non obbliga ZeepUp a cancellare separatamente informazioni autonome, come registrazioni di transazioni, segnalazioni, decisioni di moderazione o dati che devono essere conservati per legge.

21.9 L'Utente garantisce di avere i diritti e le autorizzazioni necessari per pubblicare i propri Contenuti.

22. Uso corretto della Piattaforma, sicurezza e sospensione dell'Account

22.1 L'Utente deve utilizzare ZeepUp in modo lecito, corretto e rispettoso degli altri Utenti.

22.2 È vietato:

- a) effettuare ordini fraudolenti;
- b) utilizzare strumenti di pagamento non autorizzati;
- c) abusare di promozioni, referral, crediti o rimborsi;
- d) effettuare chargeback fraudolenti;
- e) interferire con la sicurezza della Piattaforma;
- f) utilizzare malware, bot o sistemi automatici non autorizzati;
- g) raccogliere dati di altri Utenti in modo illecito;
- h) molestare Venditori o altri Utenti;
- i) utilizzare informazioni ottenute attraverso una prenotazione per finalità estranee;
- j) aggirare deliberatamente misure di sospensione o moderazione.

22.3 ZeepUp può limitare, sospendere o chiudere un Account quando vi siano ragioni ragionevoli, tra cui:

- a) violazione grave o ripetuta dei presenti Termini;
- b) frode o sospetta frode;
- c) abuso di rimborsi o chargeback;
- d) minacce o comportamenti pericolosi;
- e) violazioni gravi della Community;
- f) utilizzo illecito della Piattaforma;
- g) rischio concreto per altri Utenti;
- h) obblighi di legge o richieste di autorità competenti.

22.4 ZeepUp può adottare una misura immediata quando il ritardo possa esporre Utenti, Venditori, terzi o la Piattaforma a un rischio serio.

22.5 Ove richiesto dalla Normativa Applicabile e consentito dalla legge, ZeepUp comunica le ragioni principali della misura.

22.6 La sospensione o chiusura dell'Account non elimina automaticamente obblighi o diritti derivanti da ordini già conclusi, rimborsi, reclami, pagamenti, controversie o obblighi di conservazione.

22.7 L'Utente può contattare info@zeepup.com per chiedere il riesame di una misura che ritenga errata.

23. Disponibilità della Piattaforma e servizi di terzi

23.1 ZeepUp adotta misure ragionevoli per mantenere la Piattaforma disponibile e sicura, ma non garantisce un funzionamento ininterrotto o privo di errori.

23.2 La Piattaforma può essere temporaneamente indisponibile per:

- a) manutenzione;
- b) aggiornamenti;
- c) problemi di hosting;
- d) interruzioni di rete;
- e) incidenti di sicurezza;
- f) problemi del PSP;
- g) eventi fuori dal ragionevole controllo di ZeepUp.

23.3 ZeepUp può modificare, aggiornare, introdurre o interrompere singole funzionalità per motivi tecnici, legali, di sicurezza, commerciali o di sviluppo del servizio, nel rispetto dei diritti acquisiti e della Normativa Applicabile.

23.4 Alcune funzioni dipendono da servizi di terzi. ZeepUp non è responsabile per interruzioni esclusivamente imputabili a terzi che non avrebbe ragionevolmente potuto prevenire, fatti salvi gli obblighi inderogabili di legge.

24. Responsabilità

24.1 Il Venditore è responsabile nei confronti dell'Acquirente per i Prodotti e i Servizi del Venditore e per la corretta esecuzione del Contratto di Acquisto, nei limiti stabiliti dalla Normativa Applicabile.

24.2 In particolare, il Venditore è responsabile, per quanto di propria competenza, di:

- a) qualità, sicurezza e conformità dei Prodotti;
- b) preparazione e conservazione;
- c) informazioni sugli allergeni;
- d) correttezza delle descrizioni dell'Offerta;
- e) disponibilità e corretta esecuzione;
- f) locali e luoghi utilizzati per Eat-In, cooking class o altre esperienze;
- g) personale, collaboratori e soggetti di cui si avvale.

24.3 ZeepUp è responsabile delle proprie attività e dei Servizi della Piattaforma secondo la Normativa Applicabile.

24.4 ZeepUp non risponde di fatti esclusivamente imputabili al Venditore, all'Acquirente o a un terzo e che non siano riconducibili a un obbligo o a una responsabilità di ZeepUp.

24.5 ZeepUp non garantisce che:

- a) ogni Venditore riceva sempre Recensioni positive;
- b) ogni informazione soggettiva pubblicata da altri Utenti sia condivisibile o gradita;
- c) la Piattaforma sia disponibile senza alcuna interruzione;
- d) ogni Offerta resti disponibile fino a quando l'Utente decide di acquistarla.

24.6 Nulla nei presenti Termini:

- a) esclude o limita diritti inderogabili del Consumatore;
- b) esclude o limita responsabilità che non possono essere escluse per legge;
- c) limita la responsabilità per dolo o colpa grave nei casi in cui tale limitazione non sia consentita;
- d) limita i diritti relativi a danni alla persona nei casi previsti dalla legge.

24.7 L'Acquirente deve adottare misure ragionevoli per limitare un danno evitabile e deve fornire collaborazione ragionevole nella gestione di reclami o incidenti.

25. Modifiche ai Termini e cessazione dell'Account

25.1 ZeepUp può modificare i presenti Termini per riflettere:

- a) modifiche normative;
- b) nuove funzionalità;
- c) cambiamenti tecnici o di sicurezza;
- d) cambiamenti nei pagamenti;

- e) evoluzioni della Community;
- f) esigenze operative o commerciali ragionevoli.

25.2 Le modifiche non si applicano retroattivamente ai Contratti di Acquisto già conclusi, salvo quanto imposto dalla legge o espressamente accettato dall'Acquirente.

25.3 In caso di modifica sostanziale delle condizioni relative all'utilizzo continuativo dell'Account o della Community, ZeepUp fornisce un preavviso ragionevole tramite e-mail, Account o altro supporto elettronico, salvo che un'applicazione immediata sia richiesta dalla legge o necessaria per sicurezza, frode o altra ragione urgente.

25.4 Se l'Utente non intende accettare una modifica applicabile all'utilizzo futuro della Piattaforma, può cessare l'utilizzo e chiudere l'Account, fatti salvi gli obblighi relativi a transazioni già concluse.

25.5 L'Utente può richiedere la chiusura dell'Account secondo le funzioni disponibili o contattando ZeepUp.

26. Reclami, ADR, legge applicabile e foro competente

26.1 Reclami a ZeepUp. Per questioni relative alla Piattaforma, ai pagamenti gestiti tramite la Piattaforma, alla moderazione, all'Account o per ricevere assistenza nella comunicazione con un Venditore, l'Utente può contattare: info@zeepup.com.

26.2 Reclami relativi all'Offerta. Il Venditore rimane la controparte responsabile del Contratto di Acquisto. ZeepUp può facilitare la gestione del reclamo e la comunicazione tra le parti.

26.3 ADR. Il Consumatore può ricorrere, ove ne ricorrano i presupposti, agli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie previsti dagli articoli 141 e seguenti del Codice del Consumo e rivolgersi agli organismi ADR competenti secondo la Normativa Applicabile.

26.4 La disponibilità di una procedura ADR non impedisce al Consumatore di rivolgersi al giudice competente nei casi e secondo le modalità previste dalla legge.

26.5 Legge applicabile. I presenti Termini e il rapporto tra ZeepUp e l'Utente sono regolati dalla legge italiana.

26.6 Foro del Consumatore. Qualora l'Acquirente sia un Consumatore, per le controversie alle quali si applica il foro inderogabile del consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore secondo la Normativa Applicabile.

26.7 Altri Acquirenti. Per le controversie con un Acquirente che non rivesta la qualità di Consumatore, salvo diversa competenza inderogabile prevista dalla legge, è competente in via esclusiva il Foro di Milano.

27. Disposizioni finali

27.1 Se una disposizione dei presenti Termini è dichiarata invalida o inefficace, le restanti disposizioni restano valide nella misura consentita dalla legge.

27.2 Il mancato esercizio di un diritto da parte di ZeepUp non costituisce rinuncia a tale diritto.

27.3 L'Utente non può cedere a terzi il proprio Account.

27.4 ZeepUp può trasferire il rapporto contrattuale relativo ai Servizi della Piattaforma nell'ambito di una riorganizzazione societaria, fusione, acquisizione, cessione di azienda o operazione equivalente, nel rispetto della Normativa Applicabile e senza pregiudicare i diritti inderogabili dell'Utente.

27.5 I presenti Termini costituiscono, insieme alle condizioni e policy espressamente richiamate, la disciplina applicabile all'utilizzo della Piattaforma da parte dell'Acquirente, senza sostituire le condizioni specifiche del singolo Contratto di Acquisto.

Approvazione specifica ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

Ove applicabile, in particolare nei confronti dell'Acquirente che non rivesta la qualità di Consumatore, e senza pregiudizio per le disposizioni inderogabili del Codice del Consumo e della Normativa Applicabile, l'Acquirente dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole:

art. 3.3–3.6 (responsabilità dell'Account, divieti e verifiche);
art. 5.3–5.7 (ranking, visibilità, disponibilità e contenuti sponsorizzati);
art. 7.3–7.11 (informazioni identificative e qualificazione del Venditore, canale intermedio e comunicazione di recapiti);
art. 8.3–8.9 (conclusione automatica del Contratto di Acquisto, obbligo di pagamento e cancellazione del Venditore);
art. 9.3–9.6 (periodo di ritiro, no-show e regole di fruizione);
art. 10 (cancellazioni contrattuali e no-show);
art. 11 (esclusioni del diritto di recesso nei casi previsti dalla legge e disciplina delle Offerte correntemente abilitate);
art. 12.5–12.12 (prove, gestione dei reclami, rimborsi e crediti di cortesia);
art. 13.4–13.8 (servizi di pagamento, verifiche e rifiuto/sospensione delle transazioni);
art. 15 (regole specifiche per abitazioni private e Home Chef);
art. 16.10–16.14 (poteri degli amministratori dei Gruppi e di ZeepUp);
art. 17.5–17.7 (moderazione delle Recensioni e utilizzo per ranking/visibilità);
art. 18 (segnalazioni, moderazione, rimozione dei Contenuti e riesame);
art. 19.5–19.9 (Green Z Rating, verifiche, modifica e revoca);
art. 20.3–20.6 (effetti della cancellazione dell'Account e conservazione dei dati);
art. 21.5–21.9 (licenza sui Contenuti, cancellazione e conservazione residuale);
art. 22.2–22.7 (divieti, sospensione e chiusura dell'Account);
art. 23 (disponibilità della Piattaforma e servizi di terzi);
art. 24 (responsabilità);
art. 25 (modifiche ai Termini e cessazione dell'Account);
art. 26.7 (Foro di Milano per gli Acquirenti non Consumatori);
art. 27.4 (trasferimento del rapporto contrattuale da parte di ZeepUp).

ZeepUp S.r.l.

Via Santa Radegonda 11, 20121 Milano

REA MI-2689628

Codice Fiscale e Partita IVA 12859150968

E-mail: info@zeepup.com

PEC: zeepup@pec.it