DOGGO RIDE — ACCORDO CON IL CLIENTE

Il presente accordo definisce le condizioni pratiche del servizio Doggo Ride tra Doggo (di seguito «Doggo») e il Cliente.

1. Calendario e prenotazioni

- Doggo Ride organizza il servizio in base agli orari concordati con il Cliente. Entrambe le parti si impegnano a comunicare in modo efficace e puntuale.
- Le disposizioni relative al calendario e ogni eventuale modifica devono essere concordate per iscritto tramite WhatsApp, SMS o e-mail. WhatsApp e SMS sono i canali operativi preferiti.
- Il servizio può essere organizzato con una fascia oraria fissa e ricorrente («Regular slot») oppure con un orario concordato di volta in volta in base alla disponibilità («Rolling slot»).
- Le fasce orarie fisse e ricorrenti hanno la precedenza rispetto agli appuntamenti concordati di volta in volta.
- La disponibilità non è garantita finché l'appuntamento non viene confermato tramite WhatsApp, SMS o e-mail.
- Gli orari concordati possono essere modificati previo accordo reciproco e compatibilmente con la disponibilità di Doggo.

2. Il servizio Doggo Ride

- Doggo Ride comprende il ritiro del cane presso l'abitazione del Cliente, il trasporto in cargo bike elettrica fino al luogo della passeggiata, la passeggiata stessa e il rientro del cane presso l'abitazione del Cliente.
- Doggo si impegna a prendere in carico il cane, trasportarlo, accompagnarlo durante la passeggiata e riportarlo all'orario concordato.
- Il Cliente deve assicurarsi che il cane sia pronto all'orario previsto per il ritiro. Rispettare gli orari di ritiro e riconsegna è essenziale per organizzare correttamente il servizio ed evitare ripercussioni sugli altri appuntamenti.
- Il ritiro e la riconsegna vengono effettuati di persona, salvo diverso accordo esplicito.
- Quando possibile, Doggo avviserà il Cliente qualche minuto prima dell'arrivo tramite WhatsApp o SMS. L'avviso ha carattere puramente informativo e non modifica l'orario concordato per il ritiro o la riconsegna.
- I cani affidati a Doggo non vengono lasciati senza sorveglianza durante le operazioni di ritiro o riconsegna. Se Doggo si allontana temporaneamente dalla cargo bike per prendere o riconsegnare un altro cane, i cani già a bordo restano sotto sorveglianza visiva diretta e in condizioni di sicurezza.
- In caso di ritardo del Cliente, Doggo attenderà al massimo 5 minuti. Trascorso tale periodo, Doggo potrà andarsene e la corsa sarà considerata utilizzata. Lo stesso vale quando non è possibile accedere per motivi imputabili al Cliente, ad esempio se il Cliente non risponde, la chiave fornita non funziona o non è possibile accedere all'edificio o utilizzare il citofono secondo gli accordi.
- Se, a causa del ritardo del Cliente o di un problema di accesso a lui imputabile, Doggo deve effettuare un secondo tragitto, potrà essere applicato un supplemento di 5 €.
- Eventuali brevi ritardi o difficoltà pratiche durante la fase iniziale di organizzazione con un nuovo Cliente possono essere gestiti con ragionevole flessibilità. Ciò non comporta una rinuncia agli orari concordati né implica che ritardi ripetuti saranno tollerati in modo permanente.
- Il numero massimo di cani e il peso massimo individuale ammessi da Doggo Ride sono quelli indicati da Doggo e comunicati al momento della prenotazione.
- Doggo può modificare il percorso, il luogo della passeggiata, la durata o altre modalità del servizio quando ciò sia ragionevolmente necessario per la sicurezza e il benessere del cane, degli altri cani o delle persone.
- Ogni cane inizia il servizio al guinzaglio o con una lunghina. L'eventuale libertà senza guinzaglio viene valutata gradualmente, in base alla fiducia, alla sicurezza, al richiamo e alla capacità del cane di gestire in sicurezza ambienti

diversi.

- La libertà senza guinzaglio viene presa in considerazione soltanto quando è sicura, appropriata e vantaggiosa per quel singolo cane, tenendo conto del cane stesso, dell'ambiente e del gruppo.
- Il Cliente comprende che la libertà senza guinzaglio non è garantita e che la decisione spetta a Doggo.

Chiavi e accesso all'abitazione

- Se concordato in anticipo, Doggo può accedere all'abitazione del Cliente per ritirare o riconsegnare il cane quando il Cliente è assente.
- Il Cliente può consegnare a Doggo le chiavi a tale scopo. Le chiavi vengono conservate in un luogo chiuso e sicuro e non sono associate direttamente all'indirizzo del Cliente.
- Le chiavi vengono utilizzate esclusivamente per gli scopi concordati e non vengono consegnate a terzi senza il previo consenso del Cliente, salvo quando ciò sia ragionevolmente necessario in caso di emergenza per garantire la sicurezza del cane.
- Il Cliente deve informare Doggo di eventuali allarmi, sistemi di sicurezza, porte particolari, ascensori o altre procedure di accesso rilevanti per il ritiro o la riconsegna.

3. Cancellazioni e riprogrammazione

- Per gli appuntamenti con fascia oraria fissa e ricorrente («Regular slot»), le cancellazioni devono essere comunicate con almeno 5 giorni di anticipo.
- Per gli appuntamenti concordati di volta in volta («Rolling slot»), le cancellazioni devono essere comunicate con almeno 48 ore di anticipo.
- Quando la cancellazione viene comunicata entro il termine di preavviso applicabile, la corsa può essere riprogrammata, in base alla disponibilità di Doggo.
- Le cancellazioni tardive sono considerate come corse utilizzate e non sono rimborsabili né riprogrammate automaticamente, salvo in caso di effettive emergenze o a discrezione di Doggo.
- Doggo può cancellare o modificare un servizio quando necessario, anche per ragioni di sicurezza, malattia, condizioni meteorologiche estreme o altre circostanze al di fuori del ragionevole controllo. In tali casi, Doggo informerà il Cliente non appena ragionevolmente possibile e la corsa non sarà considerata utilizzata.

4. Meteo e condizioni esterne

- Doggo dà priorità al benessere e alla sicurezza dei cani rispetto allo svolgimento del servizio esattamente secondo il programma iniziale.
- In caso di caldo estremo, freddo intenso, pioggia battente, temporali, vento forte o altre condizioni che possano rendere il trasporto o la passeggiata insicuri o inappropriati, Doggo può modificare l'orario, il percorso, il luogo della passeggiata o la durata.
- La passeggiata può essere abbreviata quando ciò sia necessario per tutelare il benessere del cane.
- Se le condizioni meteorologiche rendono il servizio insicuro o inappropriato e si rende necessario annullarlo, la corsa non sarà considerata utilizzata.

5. Sicurezza in cargo bike

- Il cane deve essere trasportato utilizzando attrezzature adatte a garantire un viaggio sicuro e protetto. Il Cliente deve fornire una pettorina della misura corretta, salvo diverso accordo.
- Doggo può utilizzare un sistema di aggancio sicuro e adottare ulteriori misure di sicurezza quando ragionevolmente necessario per il singolo cane.
- Per motivi di sicurezza, Doggo può utilizzare temporaneamente ulteriori misure di contenimento, compresa una museruola, quando appropriato e necessario per prevenire lesioni o fughe.

6. Salute e comportamento del cane

- Il Cliente conferma che il cane è in condizioni adeguate per partecipare al servizio e che Doggo è stato informato di tutte le informazioni rilevanti relative alla salute, al comportamento o alla sicurezza.
- Il Cliente è responsabile di mantenere aggiornate le vaccinazioni e la prevenzione contro i parassiti in modo appropriato e di informare Doggo di eventuali condizioni, farmaci o trattamenti rilevanti.
- Se il cane è malato, presenta sintomi contagiosi, pulci o un'altra condizione che possa mettere a rischio altri cani o persone, Doggo può sospendere temporaneamente il servizio fino a quando non sarà sicuro riprenderlo.
- Qualsiasi caratteristica comportamentale che possa incidere sulla sicurezza, tra cui reattività, protezione delle risorse, tendenza alla fuga, precedenti episodi di morsicatura o paura significativa, deve essere comunicata prima dell'inizio del servizio.
- I maschi non castrati possono essere accettati caso per caso. Anche le femmine in calore possono essere accettate oppure temporaneamente escluse, a seconda del singolo cane, del gruppo e delle circostanze.
- Doggo non può garantire che durante una passeggiata all'aperto il cane non mangi, non si rotoli su o non interagisca con qualcosa di indesiderato. Doggo adotterà precauzioni ragionevoli, ma gli ambienti esterni comportano rischi intrinseci.

7. Responsabilità ed emergenze

- Doggo si prenderà ragionevolmente cura del cane durante il servizio e agirà tenendo conto della sua sicurezza e del suo benessere.
- Il Cliente resta responsabile di fornire informazioni accurate e complete sul cane, comprese quelle rilevanti per la salute, il comportamento e la sicurezza.
- In caso di incidente, lesione, malore improvviso o altra emergenza, Doggo può adottare le misure ragionevolmente necessarie per proteggere il cane, compreso contattare il Cliente e, se opportuno, un veterinario o un servizio veterinario di emergenza.
- Le eventuali spese veterinarie o altri costi di emergenza sostenuti per il cane del Cliente restano a carico del Cliente.
- Doggo non è responsabile per eventi o conseguenze che non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati nonostante un'adeguata attenzione, compresi i rischi inerenti agli ambienti esterni, al trasporto, alle interazioni con altri cani o terzi, oppure derivanti da informazioni non comunicate dal Cliente.

8. Pagamenti

- I servizi Doggo Ride vengono pagati in anticipo.
- Le corse di prova («Trial») e le corse singole («Single») devono essere pagate prima del servizio.
- I pacchetti in abbonamento vengono pagati anticipatamente per il periodo applicabile.
- Salvo diverso accordo scritto, gli abbonamenti non si rinnovano automaticamente.
- Quando una corsa viene cancellata entro il termine di preavviso applicabile, può essere riprogrammata in base alla disponibilità. Le cancellazioni tardive e la mancata presentazione del Cliente sono considerate come corse utilizzate.

9. Responsabilità del Cliente

- Il Cliente è responsabile di assicurarsi che tutte le informazioni fornite a Doggo siano accurate e aggiornate.
- Il Cliente deve garantire un accesso affidabile per il ritiro e la riconsegna e assicurarsi che il cane sia pronto all'orario concordato.
- Il Cliente deve informare tempestivamente Doggo di qualsiasi cambiamento relativo alla salute, al comportamento, ai farmaci, allo stato riproduttivo del cane o ad altre circostanze che possano incidere sul servizio.
- Il Cliente deve fornire qualsiasi attrezzatura o informazione specificamente richiesta da Doggo per gestire e trasportare il cane in sicurezza.
- Il Cliente accetta di seguire le ragionevoli istruzioni di sicurezza fornite da Doggo in relazione al servizio.

10. Privacy

- I dati personali e le informazioni relative al cane vengono utilizzati esclusivamente nella misura ragionevolmente necessaria per organizzare e fornire il servizio Doggo Ride, comunicare con il Cliente, gestire gli appuntamenti e amministrare i pagamenti.
- Le chiavi e le informazioni di accesso vengono conservate in sicurezza e utilizzate soltanto per gli scopi concordati con il Cliente.
- Doggo non condividerà i dati personali del Cliente con terzi, salvo quando ciò sia necessario per fornire il servizio, adempiere a un obbligo di legge o tutelare la sicurezza del cane o delle persone.

Conferma del Cliente

Prenotando e utilizzando Doggo Ride, il Cliente conferma di aver letto e compreso le presenti condizioni e di accettarle.

Nome del Cliente: _____

Nome del cane: _____

Data: _____ Firma: _____