



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo (di seguito, le “Condizioni”) disciplinano l’accesso e l’utilizzo dei servizi resi disponibili da Paspартù S.r.l. Società Benefit (di seguito, “Paspартù”) tramite il sito www.paspartu.it, l’applicazione mobile, la posta elettronica e il telefono (di seguito, i “Servizi”). Accedendo al sito web (anche da dispositivi mobili), utilizzando l’applicazione, sottoscrivendo la Membership e/o inoltrando una Richiesta, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni, unitamente all’Informativa sulla Privacy e alla Cookie Policy, disponibili nella sezione dedicata del sito www.paspartu.it.

Le presenti Condizioni si applicano sia ai Clienti Consumatori sia ai Clienti Business, secondo quanto specificamente previsto nelle singole clausole. In caso di contrasto tra le presenti Condizioni e un contratto quadro, un’offerta commerciale o un ordine sottoscritti con un Cliente Business, prevalgono le pattuizioni contenute in tali documenti.

I Servizi sono riservati ai maggiorenni.

Definizioni

“Cliente Consumatore”: la persona fisica che utilizza i Servizi per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell’art. 3, comma 1, lett. a) del D.lgs. 206/2005 (“Codice del Consumo”).

“Cliente Business”: la persona giuridica, l’ente o il professionista che acquista i Servizi nell’ambito della propria attività, anche a beneficio dei propri dipendenti o collaboratori. Al Cliente Business non si applicano le disposizioni del Codice del Consumo.

“Utente Beneficiario”: la persona fisica (dipendente, collaboratore o altro soggetto designato dal Cliente Business) abilitata a fruire dei Servizi nell’ambito di un contratto stipulato dal Cliente Business.

“Membership”: l’abbonamento sottoscritto dal Cliente che consente l’accesso ai Servizi di Personal Concierge per la durata e alle condizioni economiche indicate nell’Ordine e nel listino tempo per tempo vigente.

“Costi Vivi”: il prezzo dei beni e dei servizi acquistati o prenotati presso i Fornitori Terzi per conto del Cliente, comprensivo di imposte, spese, commissioni, diritti di prenotazione, oneri di consegna e ogni ulteriore onere applicato dal Fornitore Terzo.

“Fornitore Terzo”: il soggetto terzo che eroga il bene o il servizio oggetto della Richiesta (a titolo esemplificativo: strutture ricettive, vettori, ristoranti, esercizi commerciali, strutture sanitarie, organizzatori di eventi).

“Richiesta”: l’istruzione inoltrata dal Cliente o dall’Utente Beneficiario a Paspартù tramite chat, wizard dell’applicazione, e-mail o telefono, avente ad oggetto l’ordine, l’acquisto, la prenotazione, il noleggio di beni e/o servizi o altre attività di assistenza.

“App”: l’applicazione mobile Paspартù per dispositivi Android e iOS attraverso cui il Cliente accede ai Servizi.

Paspартù S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspартù S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspartu.it | Sito: www.paspartu.it



Oggetto del Contratto

Paspartù S.r.l. Società Benefit ("Paspartù"), con sede in Via Tiburtina 1231, 00131 Roma, P.IVA e C.F. 09291711001, società soggetta a direzione e coordinamento di Vantea SMART S.p.A., mette a disposizione dei propri Clienti un servizio di Personal Concierge ("Concierge") erogato da assistenti dedicati e contattabile via telefono, e-mail, chat e wizard dell'App, per l'ordine, l'acquisto, la prenotazione e il noleggio di beni e/o servizi.

Le Richieste sono gestite da assistenti personali, persone fisiche appartenenti alla struttura di Paspartù o da questa incaricate. I Servizi non sono erogati mediante sistemi automatizzati di risposta.

A favore dei Clienti Business, Paspartù rende inoltre disponibili servizi dedicati di concierge aziendale, anche in loco presso le sedi del Cliente, welfare per i dipendenti, gestione delle trasferte aziendali, organizzazione di meeting ed eventi e segreteria virtuale, secondo quanto specificamente pattuito nel relativo contratto o nell'offerta commerciale.

Paspartù si adopera costantemente per reperire fornitori in grado di offrire ai propri clienti una gamma sempre più ampia di Servizi.

Per qualsiasi chiarimento, è possibile contattare Paspartù inviando una e-mail all'indirizzo info@paspartu.it.

Natura dell'attività di Paspartù e rapporti con i Fornitori Terzi

Salvo che sia diversamente ed espressamente indicato, Paspartù svolge attività di assistenza e intermediazione: agisce, su incarico del Cliente, per reperire, ordinare, prenotare o acquistare beni e servizi presso Fornitori Terzi. Paspartù non è produttore né fornitore dei beni e servizi oggetto della Richiesta e non risponde della qualità, conformità e corretta esecuzione della prestazione resa dal Fornitore Terzo.

La conferma della Richiesta da parte del Cliente vale quale mandato con rappresentanza conferito a Paspartù ad acquistare, prenotare o ordinare in nome e per conto del Cliente, nei limiti indicati nella Richiesta stessa.

Alle prestazioni erogate dai Fornitori Terzi si applicano le condizioni contrattuali, le politiche di cancellazione e le eventuali penali del singolo Fornitore Terzo, che Paspartù comunica al Cliente prima della conferma della Richiesta e che restano integralmente a carico del Cliente.

Paspartù S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspartù S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspartu.it | Sito: www.paspartu.it



Responsabilità del cliente

Il cliente si impegna ad utilizzare i Servizi forniti da Paspartù in conformità alle leggi vigenti e alle presenti Condizioni Generali di Utilizzo.

Ogni cliente sarà obbligato a conservare eventuali dati di accesso e ad assicurarne la segretezza.

Il cliente è l'unico responsabile di tutte le attività eseguite a suo nome e risponde per gli eventuali danni conseguenti dall'uso improprio dei propri dati da parte di soggetti terzi e/o per qualsiasi abuso dei Servizi forniti da Paspartù. La responsabilità del cliente si estende nei confronti di Paspartù e dei terzi pregiudicati o danneggiati da un uso dei Servizi in violazione delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, dell'Informativa sulla Privacy o delle leggi applicabili.

Il Cliente si impegna a fornire informazioni complete, esatte e aggiornate, necessarie all'evasione della Richiesta, e a comunicare tempestivamente ogni variazione. Paspartù non risponde della mancata o inesatta esecuzione della Richiesta dipendente da informazioni errate o incomplete fornite dal Cliente.

È vietato utilizzare i Servizi per finalità illecite, per richiedere beni o servizi vietati dalla legge, per condotte lesive dei diritti di terzi o per attività che possano compromettere la sicurezza dell'App o dei sistemi di Paspartù. Paspartù si riserva il diritto di sospendere l'accesso ai Servizi, previa comunicazione al Cliente, in caso di violazione delle presenti Condizioni, di mancato pagamento del corrispettivo della Membership o dei Costi Vivi, ovvero di sospetto utilizzo fraudolento delle credenziali, per il tempo strettamente necessario alle verifiche.

Il Cliente Business è responsabile della corretta individuazione degli Utenti Beneficiari, dell'informazione agli stessi in ordine alle presenti Condizioni e del rispetto delle stesse da parte dei propri dipendenti e collaboratori.

Membership, corrispettivi e Costi Vivi

L'accesso ai Servizi di Personal Concierge è riservato ai Clienti titolari di una Membership attiva. Il corrispettivo della Membership, la durata, la periodicità di fatturazione e le eventuali soglie di utilizzo sono indicati nell'Ordine e nel listino tempo per tempo vigente, pubblicato sul sito e in App. Il corrispettivo della Membership remunera l'attività di assistenza e intermediazione del Concierge e non comprende il prezzo dei beni e dei servizi richiesti.

Sono in ogni caso a carico del Cliente i Costi Vivi, che sono comunicati al Cliente prima della conferma della Richiesta unitamente al preventivo e ai tempi di evasione. Nessun onere è addebitato al Cliente in mancanza di sua espressa conferma.

Paspartù può incassare direttamente dal Cliente le somme dovute ai Fornitori Terzi ovvero anticiparle in nome e per conto del Cliente. In quest'ultimo caso il Cliente è tenuto a rimborsare a Paspartù le somme anticipate, ai sensi dell'art. 1720 del codice civile, entro il termine indicato nel documento contabile, che non può essere inferiore a quindici giorni dal ricevimento. Le somme anticipate sono rendicontate analiticamente, con evidenza distinta rispetto al corrispettivo della Membership.

Il rinnovo della Membership avviene alla scadenza per periodi di pari durata, salvo disdetta comunicata dal Cliente prima della scadenza con le modalità indicate in App o mediante e-mail a

Paspartù S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspartù S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspertu.it | Sito: www.paspertu.it



info@paspартu.it. Paspартù comunica al Cliente il rinnovo e il relativo importo con congruo preavviso.

Per i Clienti Business, i corrispettivi, le modalità di fatturazione e i termini di pagamento sono disciplinati dal contratto o dall'offerta commerciale sottoscritti.

Il Concierge di Paspартù è attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per le Richieste inoltrate tramite App. L'assistenza telefonica è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi.

Al momento dell'invio di una richiesta da parte del cliente, Paspартù attiverà le procedure per l'ordine, l'acquisto, la prenotazione e il noleggio del bene/servizio prescelto. Si specifica che la richiesta verrà messa in lavorazione da Paspартù non appena quest'ultima avrà ricevuto dal cliente tutte le informazioni necessarie. Il tempo di evasione, variabile in base alla complessità della singola richiesta, è di massimo 72 ore. Tale termine, tuttavia, va considerato come meramente indicativo in conseguenza di eventualità di caso fortuito o forza maggiore e/o per cause non dipendenti da Paspартù. In caso di ritardi, il cliente è invitato a inviare una comunicazione a Paspартù che provvederà alle dovute verifiche.

Il Cliente può revocare la Richiesta finché questa non sia stata eseguita da Paspартù e senza oneri, fermi restando i Costi Vivi eventualmente già sostenuti nei confronti dei Fornitori Terzi e le condizioni di cancellazione da questi applicate.

Il Cliente Consumatore ha diritto di recedere dal contratto di Membership stipulato a distanza entro quattordici giorni dalla conclusione, senza obbligo di motivazione e senza costi, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo, mediante comunicazione a info@paspартu.it o utilizzando il modulo tipo allegato alle presenti Condizioni. Qualora il Cliente Consumatore richieda espressamente l'esecuzione del servizio durante il periodo di recesso, egli è tenuto a corrispondere l'importo proporzionale a quanto già fornito fino al momento del recesso, ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo; il diritto di recesso si estingue una volta che il servizio sia stato interamente eseguito.

Il diritto di recesso non si applica ai Clienti Business.

Qualora l'ordine abbia ad oggetto la fornitura di servizi relativi al tempo libero da usufruirsi in una data specifica, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. n) del Codice del Consumo, non si applica il diritto di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

Il diritto di recesso è inoltre escluso, tra l'altro, per i beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati e per i servizi già interamente eseguiti con l'accordo espresso del Cliente Consumatore, secondo le ulteriori ipotesi previste dall'art. 59 del Codice del Consumo. In ogni caso, le condizioni di cancellazione applicate dai Fornitori Terzi restano opponibili al Cliente e sono comunicate prima della conferma della Richiesta.

Qualora Paspартù non dovesse essere nelle condizioni di soddisfare una richiesta, il cliente ne avrà notizia nel più breve tempo possibile. Paspартù si riserva comunque il diritto di proporre eventuali alternative.

Paspартu S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspартu S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspартu.it | Sito: www.paspартu.it



Comunicazioni e notifiche ai clienti

Paspартù potrà informare i clienti ed inviare a questi ultimi comunicazioni relative ai Servizi offerti o alla modifica della Condizioni Generali di Utilizzo, tramite posta elettronica o notifica “push”.

Modifiche alle Condizioni Generali di Utilizzo

Paspартù si riserva la facoltà di modificare le presenti Condizioni e il listino della Membership per sopravvenute esigenze normative, tecniche od organizzative. Le modifiche sono comunicate al Cliente con un preavviso di almeno trenta giorni, tramite e-mail o notifica push, e si applicano alle Richieste e ai periodi di Membership successivi alla data di efficacia. Il Cliente che non intenda accettare le modifiche può recedere senza oneri entro la medesima data, dandone comunicazione a info@paspартu.it, con diritto al rimborso pro quota del corrispettivo già versato per il periodo non fruito. Le modifiche non si applicano retroattivamente alle Richieste già confermate.

Durata

Il cliente registrato potrà richiedere la cancellazione dei propri dati in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, dandone comunicazione scritta, anche a mezzo e-mail, ad info@paspартu.it.

A seguito della cancellazione dell'account sono disattivati i diritti di accesso del Cliente e sono cancellati i contenuti e i dati associati, fatta eccezione per i dati la cui conservazione sia imposta da obblighi di legge, in particolare fiscali e contabili, ovvero necessaria per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, secondo i termini indicati nell'Informativa sulla Privacy. Restano fermi gli obblighi di pagamento già maturati, ivi compresi il corrispettivo della Membership per il periodo in corso e il rimborso dei Costi Vivi anticipati.

Esclusione di Garanzie

Paspартù garantisce che espletterà i suoi compiti avvalendosi di ogni ragionevole mezzo idoneo a fornire il servizio/prodotto richiesto e, per quanto più possibile, nel rispetto delle richieste espresse dal cliente. La circostanza che Paspартù proponga prodotti/servizi di un determinato fornitore non potrà mai implicare un coinvolgimento di Paspартù con quest'ultimo, sia sul piano commerciale che su quello delle responsabilità.

Paspартù non presta garanzie, esplicite o implicite, in ordine all'idoneità dei Servizi al conseguimento di uno scopo particolare del Cliente, né in ordine alla disponibilità continuativa e ininterrotta dell'App. Resta impregiudicata l'applicazione delle garanzie legali inderogabili previste a favore del Cliente Consumatore.

Paspартù non dichiara né garantisce che i Servizi soddisfino le esigenze cliente.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, e fatti salvi i diritti inderogabili riconosciuti al Cliente Consumatore, Paspартù non risponde dei danni indiretti, del lucro cessante e della perdita di dati subiti dal Cliente. Nei rapporti con i Clienti Consumatori, la responsabilità di Paspартù per

Paspартu S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspартu S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspартu.it | Sito: www.paspартu.it



L'attività di intermediazione è comunque commisurata al corrispettivo della Membership riferito al periodo in cui si è verificato l'evento. Nei rapporti con i Clienti Business, la responsabilità complessiva di Paspартù per ciascuna annualità contrattuale è limitata all'importo dei corrispettivi corrisposti dal Cliente Business nei dodici mesi precedenti l'evento dannoso.

Paspартù si riserva il diritto di ritirare, modificare, sospendere o interrompere qualsivoglia funzione o servizio dalla stessa reso, ove ciò sia reso necessario od opportuno per ragioni tecniche e/o organizzative.

Forza maggiore

Paspартù non è responsabile per il mancato o ritardato adempimento derivante da eventi non imputabili e non ragionevolmente prevedibili, quali provvedimenti dell'autorità, scioperi, interruzioni delle reti di comunicazione elettronica, indisponibilità dei servizi dei Fornitori Terzi, calamità naturali ed eventi assimilabili.

Proprietà intellettuale e licenza d'uso dell'App

Il sito, l'App, i marchi, i loghi, i contenuti e il software di Paspартù sono di titolarità esclusiva di Paspартù o dei rispettivi titolari. Paspартù concede al Cliente una licenza d'uso personale, non esclusiva, non trasferibile e revocabile, limitata alla durata della Membership e alla fruizione dei Servizi. Sono vietati la riproduzione, la modifica, la decompilazione, la distribuzione e ogni utilizzo non espressamente autorizzato.

Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dei Clienti è disciplinato dall'Informativa sulla Privacy, disponibile sul sito e in App. Qualora l'esecuzione dei Servizi comporti il trattamento di dati personali per conto del Cliente Business – tra l'altro nei servizi di segreteria virtuale, gestione delle trasferte, welfare e concierge in loco – le parti sottoscrivono un accordo sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, che costituisce parte integrante del contratto.

Paspартu S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspартu S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspартu.it | Sito: www.paspартu.it

Riservatezza

Ciascuna parte si obbliga a mantenere riservate le informazioni dell'altra parte di cui venga a conoscenza in esecuzione del contratto, ad utilizzarle esclusivamente per le finalità contrattuali e a non divulgarle a terzi, salvo che a propri dipendenti e collaboratori vincolati da analogo obbligo. L'obbligo permane per cinque anni dalla cessazione del rapporto. Paspартù vincola alla riservatezza il personale impiegato nell'erogazione dei Servizi, in particolare quello operante presso le sedi del Cliente Business o su strumenti e sistemi messi a disposizione dal medesimo.

Cessione del contratto e subappalto

Il Cliente non può cedere il contratto senza il preventivo consenso scritto di Paspартù. Paspартù può avvalersi di fornitori e partner per l'erogazione dei Servizi, restando responsabile del loro operato nei limiti di legge.

Reclami

Il Cliente può inoltrare reclami a info@paspartu.it. Paspартù fornisce riscontro entro trenta giorni dal ricevimento.

Legge applicabile e foro competente

I rapporti tra Paspартù e l'Utente, nonché le presenti Condizioni Generali di Utilizzo sono regolati dalla legge italiana.

Per le controversie con i Clienti Business è competente in via esclusiva il Tribunale di Roma. Per le controversie con i Clienti Consumatori è competente, in via inderogabile, il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, ai sensi dell'art. 66-bis del Codice del Consumo.

Approvazione specifica delle clausole

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, il Cliente Business dichiara di approvare specificamente le clausole relative a: natura dell'attività di Paspартù e rapporti con i Fornitori Terzi; sospensione dei Servizi; Membership, corrispettivi e Costi Vivi; esclusione di garanzie; limitazione di responsabilità; forza maggiore; modifiche alle Condizioni Generali di Utilizzo; riservatezza; foro competente esclusivo.

Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo sono efficaci a decorrere dal 9 settembre 2026 e sostituiscono ogni precedente versione. Versione 1.0 del 9 settembre 2026.

Il Cliente Consumatore può inoltre ricorrere agli organismi di mediazione e di risoluzione alternativa delle controversie previsti dalla normativa vigente e alla piattaforma europea ODR della Commissione europea.

Paspартù S.r.l. è parte del Gruppo Vantea SMART S.p.A.



Paspартù S.r.l. P.IVA e C.F. 09291711001
Società sottoposta alla direzione e coordinamento di *Vantea SMART S.p.A.*
P.IVA e C.F. 02310051004
Via Tiburtina, 1231 - 00131 Roma
Tel. +39 0697993023
Email: info@paspartu.it | Sito: www.paspartu.it