

Marktplaats N.V. - Automobile.it

S.r.l. - Contatti. Procedura

Sospensione/Interruzione Servizio.

Risoluzione controversie. Reclami.

Moderazione.

In conformità ed ai sensi del Regolamento (UE) n. 1150/2019 e del Regolamento (UE) n. 2022/2065, di seguito è possibile trovare le informazioni utili relative alla sospensione ovvero interruzione del servizio erogato da Marktplaats B.V. (di seguito il "Servizio"), ai contatti per la risoluzione delle eventuali controversie nonché ai dettagli inerenti ai reclami presentati e le azioni di moderazione assunte.

1. Contatto Servizio Clienti

Per qualsiasi informazione, richiesta di chiarimento ovvero qualsivoglia ulteriore necessità relativa ad una eventuale sospensione od interruzione del Servizio, è possibile contattare il servizio clienti di Marktplaats B.V. alla seguente pagina <https://supporto.automobile.it/s/contactsupport>.

Inoltre, in caso di mancata risoluzione di una eventuale controversia insorta con Marktplaats B.V. relativamente alla fornitura dei Servizi in base alle modalità sopra indicate e/o comunque in via amichevole, ai sensi del Regolamento (UE) 2019/1150 l'utente commerciale potrà altresì richiedere di risolvere tale controversia tramite la procedura di mediazione.

Preme sottolineare sin d'ora che la procedura di mediazione è disponibile esclusivamente per gli utenti c.d. "commerciali", così come definiti dal Regolamento (UE) 2019/1150; pertanto, eventuali richieste di tale procedura avanzate da parte di utenti non commerciali non verranno considerate e in ogni caso automaticamente rigettate, senza necessità di alcuna comunicazione in tal senso da parte di Marktplaats B.V. e/o del mediatore.

2. Casi di sospensione / interruzione del Servizio

Fermo restando quanto riportato nelle Condizioni Generali di Marktplaats B.V. (rivenibili al seguente link: <https://www.automobile.it/policies/condizioni>), Marktplaats B.V. si riserva il diritto di sospendere ovvero interrompere il Servizio in caso di violazione delle regole editoriali di quest'ultima..

3. Reclami

Nel periodo Marzo 2023 - Febbraio 2024, Marktplaats B.V. ha ricevuto un totale di 5.435 segnalazioni, di cui:

n. 4.451 segnalazioni di truffa/frode;

n. 984 segnalazioni di disservizi relativi all'abbonamento.

Delle segnalazioni di truffa di cui sopra, 375 segnalazioni sono state confermate/ritenute fondate e correttamente gestite.

Il tempo medio di gestione delle anzidette segnalazioni è stato di 1 giorno lavorativo.

*

In conformità con l'articolo 22 del Regolamento (UE) n. 2022/2065, Marktplaats B.V. darà priorità alle segnalazioni ricevute dai c.d. "Trusted Flaggers" a condizione che siano stati debitamente designati come tali dal Coordinatore dei Servizi Digitali e siano registrati nel relativo elenco ufficiale.

4. Numero destinatari attivi medio mensile.

Il numero medio mensile di destinatari attivi di Automobile.it, calcolato come media degli ultimi sei mesi ai sensi del Regolamento UE 2022/2065, è pari a 1,75 milioni al 31/01/2024.