

I. Definiciones

A efectos de las presentes **Condiciones de Servicio de ItvBooking para Clientes**, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

1. **Aplicación para Clientes / Sistema:** Software y servicio de ItvBooking, operado por **INNOVATECH HOLDING, LLC**, accesible en <https://itvbooking.com>, disponible a través de aplicaciones móviles para **iOS y Android**, y mediante **widgets** que pueden integrarse en sitios web o perfiles de redes sociales de los proveedores de servicios. La Aplicación para Clientes está diseñada para que los usuarios reserven servicios relacionados con **inspecciones técnicas de vehículos (ITV)** y otros servicios automovilísticos, permitiendo la gestión eficiente de sus trámites.
2. **Aplicación para Empresas / Proveedores:** Plataforma destinada a los **proveedores de servicios** (estaciones de ITV, talleres mecánicos, aseguradoras y otros prestadores relacionados), accesible en <https://business.itvbooking.com>. A través de esta aplicación, los proveedores pueden gestionar sus citas, atender solicitudes y ofrecer sus servicios a los Clientes.
3. **ItvBooking:** Marca registrada bajo la denominación **itvbooking.com** y operada por **INNOVATECH HOLDING, LLC** con sede en **651 N Broad St – 19709, Middletown, Delaware – Estados Unidos**. En Europa, la explotación y operación del sitio web está autorizada a **AI-NOVA GROUP LTD (ID: 16179894)**, ubicada en **Dalton House, 60 Windsor Road, Merton Abbey, London, Greater London, SW19 2RR, Reino Unido**.
4. **Cliente:** Persona física mayor de edad con capacidad legal, que crea una **Cuenta** en el Sistema con fines personales y ajenos a su actividad profesional, con el objetivo de acceder a los servicios de reserva de inspecciones técnicas de vehículos y otros servicios automovilísticos.
5. **Condiciones de Servicio:** El presente documento, que regula los términos y condiciones aplicables al uso del Sistema por parte de los Clientes. Disponible en <https://itvbooking.com/terminos>.
6. **Cuenta:** Espacio dentro del Sistema con herramientas que permiten a los Clientes gestionar sus reservas, notificaciones, métodos de pago y preferencias dentro de la plataforma.
7. **DSA (Digital Services Act):** Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a un mercado único de servicios digitales, aplicable a los servicios prestados en Europa a través de la plataforma ItvBooking.
8. **Licencia:** Permiso gratuito, no exclusivo y limitado en el tiempo, otorgado a los Clientes para utilizar el Sistema conforme a las presentes Condiciones de Servicio.
9. **Operador de Pagos:** Entidades encargadas de procesar los pagos electrónicos dentro del Sistema, incluyendo **Stripe Payments Europe, Ltd.**, con sede en **Irlanda**, y **Adyen N.V.**, con sede en **Países Bajos**.
10. **Pagos por Móvil:** Funcionalidad que permite a los Clientes realizar pagos electrónicos por los servicios reservados a través del Sistema, utilizando pasarelas de pago externas.
11. **Perfil:** Información asociada a la Cuenta del Cliente en la plataforma, donde se almacenan sus datos personales, vehículos registrados y historial de reservas.

12. **Registro:** Proceso mediante el cual un Cliente crea una Cuenta en ItvBooking, proporcionando su información de contacto y aceptación de las Condiciones de Servicio.
13. **Reserva:** Acción mediante la cual un Cliente agenda una inspección técnica de vehículo u otro servicio automovilístico a través del Sistema.
14. **RGPD (Reglamento General de Protección de Datos):** Reglamento (UE) 2016/679 sobre la protección de datos personales, aplicable a los usuarios en la Unión Europea.
15. **Servicio(s), Servicio(s) de los Proveedores:** Prestaciones ofrecidas por los proveedores a través del Sistema, incluyendo inspecciones de vehículos (ITV), servicios de mantenimiento, seguros, cambios de titularidad, pago de multas y otros trámites automovilísticos.
16. **Servicios ItvBooking:** Servicios proporcionados por ItvBooking que incluyen, entre otros, el uso de la plataforma tecnológica para la búsqueda, gestión y **procesamiento automatizado del registro de reservas** en los sistemas de los Proveedores, así como la facilitación de la comunicación y los procesos de pago entre Clientes y Proveedores.
17. **Proveedor:** Persona física o jurídica que ofrece servicios automovilísticos a través del Sistema, gestionando reservas y pagos mediante la Aplicación para Empresas.
18. **Usuario:** Término que engloba tanto a Clientes como a Proveedores registrados en la plataforma

II. Disposiciones Preliminares y Contacto

1. Objeto de las Condiciones de Servicio

Las presentes **Condiciones de Servicio** establecen los términos y condiciones bajo los cuales **ItvBooking** presta sus servicios electrónicos a través del Sistema.

Específicamente, regulan:

- El uso del Sistema por parte de los **Clientes**.
- El acceso a la plataforma para la reserva de **inspecciones técnicas de vehículos (ITV)** y otros **servicios automovilísticos**.
- La interacción entre **Clientes y Proveedores**, estableciendo las reglas para la formalización de **Reservas** y la contratación de servicios.

2. Punto de Contacto de ItvBooking

Los Clientes y Proveedores pueden ponerse en contacto con ItvBooking a través de los siguientes medios:

- **Correo Electrónico General:** soporte@itvbooking.com
- **Atención Legal y Consultas Normativas:** legal@itvbooking.com
- **Dirección Postal (EE.UU.):**
INNOVATECH HOLDING, LLC
651 N Broad St – 19709, Middletown, Delaware – Estados Unidos
- **Dirección Postal (Europa):**
AI-NNOVA GROUP LTD
Dalton House, 60 Windsor Road, Merton Abbey, London, Greater London,
SW19 2RR, Reino Unido

3. **Contacto con Autoridades y Cumplimiento del Reglamento de Servicios Digitales (DSA)**

En cumplimiento del **Digital Services Act (DSA)**, las **autoridades de los Estados Miembros de la UE, la Comisión Europea y el Consejo de Servicios Digitales** pueden contactar a **ItvBooking** en relación con aspectos normativos y cumplimiento legal en la siguiente dirección de correo electrónico: **dsa@itvbooking.com**.

Este canal está destinado exclusivamente a organismos reguladores y no se utilizará para la atención al cliente o consultas generales.

III. Tipos y Ámbito de los Servicios ItvBooking

1. **Descripción General de los Servicios**

ItvBooking es una plataforma digital que permite a **Clientes** reservar, gestionar y pagar servicios relacionados con la **inspección técnica de vehículos (ITV)**, así como otros servicios automovilísticos adicionales.

A diferencia de otros intermediarios, ItvBooking **cobra tarifas por el uso de la plataforma y sus funcionalidades**. Estas tarifas pueden aplicarse en forma de **cuotas de suscripción, tarifas por reserva o comisiones sobre transacciones** realizadas a través del Sistema.

2. **Servicios Prestados por ItvBooking**

A través del Sistema, ItvBooking ofrece los siguientes servicios:

- **Creación y Gestión de Cuenta:** Los Clientes pueden registrarse y administrar su cuenta en la plataforma.
- **Búsqueda de Estaciones ITV y Talleres Asociados:** Motor de búsqueda avanzado para localizar proveedores según ubicación y disponibilidad.
- **Gestión y Registro Automatizado de Citas (SITVAL):** Servicio tecnológico mediante el cual, tras el pago de la tarifa de servicio de ItvBooking, la plataforma conecta en tiempo real con los sistemas oficiales (p.ej., sitval.com) para registrar automáticamente la cita seleccionada por el Cliente a nombre del Cliente, obteniendo el ID de cita oficial y el enlace de pago del Proveedor.
- **Reserva y Modificación de Citas:** Posibilidad de programar, reprogramar y cancelar reservas según la política de cada proveedor.
- **Pagos Online:** Integración con proveedores de pago autorizados para procesar de forma segura las **tarifas por el servicio de ItvBooking**, así como para **facilitar al Cliente el enlace de pago** a las pasarelas de los Proveedores (p.ej. Redsys para SITVAL) para el pago del servicio final (la cita ITV).
- **Notificaciones y Recordatorios:** Alertas por SMS, correo electrónico o notificación push sobre citas y servicios contratados.
- **Historial y Gestión de Vehículos:** Control de revisiones, documentación y mantenimientos previos.
- **Acceso Prioritario a Promociones y Descuentos:** Opciones de tarifas reducidas en determinados servicios o proveedores asociados.

3. Tarifas por el Uso de la Plataforma

ItvBooking cobra por el acceso y uso de sus funcionalidades, aplicando las siguientes modalidades de pago:

- **Tarifa por Reserva:** Un costo fijo o variable por cada cita gestionada a través de la plataforma.
- **Suscripción Mensual o Anual** (*para ciertos Clientes o empresas con volumen de reservas*).
- **Comisión sobre Transacciones:** En ciertos casos, una comisión puede aplicarse sobre el importe total del servicio pagado.

4. Las tarifas aplicables se detallarán antes de la confirmación de cada reserva o suscripción.

5. Limitaciones y Exclusiones de Responsabilidad

- **ItvBooking NO presta** directamente los servicios de inspección técnica (ITV) ni servicios automovilísticos. ItvBooking proporciona un servicio tecnológico que, mediante conexión en tiempo real con los sistemas oficiales de los Proveedores (p.ej., SITVAL), **registra la reserva directamente a nombre del Cliente**. ItvBooking no emite citas por sí mismo, ni actúa en nombre de un tercero, ni compra ni revende citas. El cobro de ItvBooking corresponde exclusivamente al uso de esta plataforma tecnológica y la gestión automatizada de la reserva.
- Las tarifas de la plataforma NO incluyen el costo de los servicios del Proveedor, salvo indicación expresa.
- **ItvBooking NO es responsable de la ejecución del servicio contratado**, siendo los Proveedores los únicos responsables de su cumplimiento.
- **La disponibilidad de los servicios depende de los Proveedores**, y ItvBooking no garantiza su prestación ni calidad.

6. Disponibilidad del Sistema

- ItvBooking trabaja para mantener la plataforma accesible, salvo en casos de **mantenimiento, actualizaciones o fuerza mayor**.
- No se garantiza disponibilidad ininterrumpida del servicio, especialmente por razones fuera del control de ItvBooking.

7. Propiedad Intelectual y Derechos sobre el Sistema

- Todo el contenido, estructura y tecnología utilizada en la plataforma **son propiedad exclusiva de INNOVATECH HOLDING, LLC**.
- Los Clientes reciben una **licencia de uso no exclusiva y limitada** para acceder a la plataforma bajo las condiciones establecidas en estos términos.
- **Está prohibida cualquier reproducción, modificación o distribución no autorizada del contenido del Sistema**.

IV. Contrato para el Uso del Sistema

1. Formalización del Contrato

- El **contrato para el uso del Sistema** se formaliza en el momento en que el Cliente **completa el proceso de registro y acepta estos Términos y Condiciones**.
- La aceptación de los términos se realiza al marcar la casilla correspondiente durante el registro o al realizar una reserva dentro de la plataforma.
- Al aceptar estos términos, el Cliente se compromete a **cumplir con las normas de uso de ItvBooking**, así como con las **políticas de pago y cancelación aplicables**.

2. Duración del Contrato

- El contrato tiene una **duración indefinida**, permitiendo al Cliente utilizar el Sistema mientras cumpla con las condiciones establecidas.
- El Cliente podrá **cancelar su cuenta en cualquier momento**, aunque esto no exime del pago de tarifas pendientes o servicios ya contratados.

3. Condiciones de Licencia y Uso

- ItvBooking concede a los Clientes una **licencia limitada, no exclusiva y revocable** para acceder y utilizar la plataforma dentro de los términos establecidos en este documento.
- **No está permitido:**
 - Modificar, copiar o distribuir el contenido del Sistema.
 - Realizar ingeniería inversa sobre la plataforma.
 - Usar la plataforma para fines fraudulentos o ilícitos.
- El incumplimiento de estas normas podrá **resultar en la suspensión o cancelación inmediata de la cuenta** del Cliente.

4. Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete a:

- **Suministrar datos veraces** durante el registro y mantenerlos actualizados.
- **No compartir su cuenta con terceros**, siendo responsable de cualquier uso indebido de la misma.
- **Cumplir con las normas de pago y cancelación** establecidas en la plataforma.
- **No publicar contenido prohibido** en su perfil o en reseñas, incluyendo información falsa, ofensiva o que infrinja derechos de terceros.

5. Cancelación y Terminación del Contrato

- **Cancelación Voluntaria por parte del Cliente:**
 - El Cliente puede solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento a través de su perfil o contactando con soporte en **soporte@itvbooking.com**.
 - La cancelación **no da derecho a reembolsos de suscripciones o tarifas pagadas**.
- **Terminación por Parte de ItvBooking:**
 - ItvBooking podrá suspender o cancelar la cuenta del Cliente en los siguientes casos:
 - Incumplimiento de estos términos.
 - Uso fraudulento o indebido de la plataforma.
 - Impago de tarifas aplicables.

- En caso de cancelación por incumplimiento, ItvBooking no estará obligado a reembolsar ninguna cantidad al Cliente.

6. Derecho de Desistimiento y Política de Reembolso

- **Excepción al Derecho de Desistimiento:** De conformidad con el **artículo 103.m del Real Decreto Legislativo 1/2007 (España)**, el derecho de desistimiento no será aplicable al suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.
- **Consentimiento de Ejecución Inmediata:** Al contratar la Tarifa de Acceso a la Plataforma, el Cliente solicita y consiente expresamente que la prestación del servicio comience de forma inmediata tras el pago exitoso. El Cliente reconoce y acepta que esta ejecución inmediata conlleva la **pérdida de su derecho de desistimiento** una vez que su cuenta ha sido activada y se le ha otorgado acceso a las funcionalidades de la plataforma.
- **Política de No Reembolso:** Dado que el valor del servicio de ItvBooking reside en el acceso tecnológico y la gestión automatizada inmediata, los pagos realizados no son reembolsables una vez procesados y activada la cuenta, considerándose el servicio íntegramente ejecutado en ese momento.
- **Excepción por Error Técnico:** Se realizará un reembolso íntegro de la tarifa únicamente si, por un fallo técnico demostrable e imputable exclusivamente a ItvBooking, la cuenta del Cliente no se activa para realizar reservas tras el pago. El Cliente podrá solicitar este reembolso si, transcurrida una (1) hora desde el pago, su cuenta no está activa, contactando a suporte@itvbooking.com.

7. Modificaciones en el Contrato

- ItvBooking se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento.
- Los cambios serán notificados a los Clientes con al menos **15 días de antelación** antes de su entrada en vigor.
- Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones, podrá solicitar la cancelación de su cuenta antes de la fecha de vigencia de los cambios.

V. Reserva del Servicio y Criterios de Búsqueda

1. Proceso de Reserva y Pago de Servicios

- **Visualización de Disponibilidad:** ItvBooking facilita la visualización de las fechas más cercanas disponibles en los sistemas de los Proveedores (p.ej., SITVAL) *antes* de que el Cliente realice ningún pago a ItvBooking.
- **Pago del Servicio ItvBooking:** Para acceder a la función de reserva automatizada, el Cliente debe primero realizar el pago de la tarifa de servicio de ItvBooking. Este pago

es en concepto del uso de la plataforma, la tramitación y la gestión tecnológica de la reserva en los sistemas oficiales.

- **Selección y Registro de Cita:** Una vez completado el pago a ItvBooking y activada la cuenta, el Cliente podrá seleccionar el centro, día y hora de su preferencia (basado en la disponibilidad oficial y en tiempo real del Proveedor). Al confirmar, ItvBooking registrará automáticamente la cita en el sistema del Proveedor (p.ej., SITVAL) a nombre del Cliente.
- **Obtención de ID y Enlace de Pago del Proveedor:** Tras el registro exitoso, el Sistema obtendrá el ID de la cita oficial del Proveedor y el token de pago de la pasarela del Proveedor (p.ej., Redsys para SITVAL).
- **Pago del Servicio al Proveedor (p.ej., Cita ITV):** El Cliente será redirigido automáticamente a la pasarela de pago del Proveedor para abonar el coste del servicio final (la cita ITV). Las tarifas de ItvBooking no incluyen este pago.
- **Plazo de Pago al Proveedor:** El Cliente dispondrá de un plazo limitado (ej. 2 horas para SITVAL) para completar el pago al Proveedor, ya sea inmediatamente o a través de los enlaces proporcionados en su área "Mis Citas" o en el correo de confirmación.
- **Cancelación por Falta de Pago al Proveedor:** Si el Cliente no completa el pago al Proveedor dentro del plazo estipulado, el Proveedor (SITVAL) liberará y cancelará automáticamente la cita reservada. En este caso, el Cliente deberá iniciar un nuevo proceso de reserva y la tarifa pagada a ItvBooking no será reembolsada.

2. Cancelación y Modificación de Reservas

- El Cliente podrá cancelar o modificar su reserva desde su cuenta en ItvBooking o contactando con soporte@itvbooking.com.
- Las condiciones de cancelación y reembolso de la **cita ITV (el servicio final)** dependerán exclusivamente de la política de cada Proveedor (p.ej., SITVAL). La **tarifa de servicio de ItvBooking** se rige por la política de reembolso especificada en la Sección IV.6 de estos términos.
- Si el Cliente cancela dentro del plazo permitido por el proveedor, podrá recibir un reembolso total o parcial, según la política del servicio reservado.
- Las cancelaciones fuera de plazo o la no presentación al servicio pueden conllevar la pérdida del importe pagado (referente al pago hecho al Proveedor).

3. Criterios de Búsqueda y Posicionamiento de Resultados

El orden en que aparecen los proveedores en el buscador de ItvBooking puede depender de varios factores, incluyendo:

- **Ubicación:** Se mostrarán primero los centros más cercanos a la ubicación del Cliente.
- **Disponibilidad:** Se priorizan proveedores con citas disponibles en el menor plazo posible.
- **Valoraciones de Clientes:** Proveedores con mejores reseñas aparecen en posiciones superiores.
- **Tarifas y Promociones:** Se pueden destacar proveedores con

mejores precios o descuentos.

- Popularidad: Se valorará la frecuencia con la que un proveedor recibe reservas efectivas.
- Servicios Contratados con ItvBooking: Los proveedores que contraten servicios promocionales en la plataforma pueden aparecer en posiciones destacadas.

4. Opciones de Filtros y Preferencias del Cliente

ItvBooking permite a los Clientes personalizar la búsqueda mediante filtros como:

- Ubicación y distancia.
- Disponibilidad en fechas específicas.
- Tipo de servicio (ITV, mecánica, revisión pre-ITV, etc.).
- Métodos de pago aceptados.
- Valoraciones y reseñas de otros usuarios.

5. Importante: Responsabilidad del Cliente

- Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que los datos introducidos en la reserva son correctos.
- En caso de error en la información proporcionada (matrícula, datos de contacto, etc.), ItvBooking no será responsable por problemas en la prestación del servicio.
- El Cliente debe cumplir con los requisitos del proveedor (documentación necesaria, puntualidad, condiciones del vehículo, etc.), de lo contrario, el proveedor puede denegar la prestación del servicio sin derecho a reembolso.

VI. Tarjetas Regalo y Cupones de Descuento

Actualmente, **ItvBooking no ofrece tarjetas regalo ni cupones de descuento** dentro de su plataforma.

En caso de que en el futuro se implementen estas opciones, las condiciones de uso, validez y canje de tarjetas regalo o cupones se especificarán de manera clara en esta sección y en las condiciones de cada promoción.

Si algún proveedor asociado ofrece descuentos o promociones externas, estos serán gestionados **directamente por el proveedor** y estarán sujetos a sus propias condiciones. ItvBooking **no garantiza ni gestiona descuentos externos** que no hayan sido comunicados oficialmente a través de la plataforma.

VII. Publicación de Reseñas en ItvBooking

1. Opciones de Publicación de Reseñas

Los usuarios de ItvBooking pueden publicar reseñas sobre los servicios de ITV y los centros en los que han realizado su inspección. Estas reseñas permiten a otros usuarios conocer la experiencia de clientes anteriores y ayudan a mejorar la calidad del servicio ofrecido por los proveedores.

2. Condiciones para la Publicación de Reseñas

Las reseñas publicadas en ItvBooking deben cumplir con las siguientes condiciones:

- **Veracidad:** Solo se pueden publicar reseñas sobre servicios realmente utilizados a través de la plataforma.
- **Respeto y Legalidad:** No se permiten comentarios ofensivos, difamatorios, discriminatorios o que inciten al odio.
- **Contenido Relevante:** Las reseñas deben estar relacionadas con la experiencia del usuario en el servicio de ITV. No se permite publicidad, spam o contenido no relacionado.
- **Experiencia Personal:** Las reseñas deben basarse en la experiencia real del usuario con el servicio de ITV recibido.

3. Moderación y Eliminación de Reseñas

ItvBooking se reserva el derecho de revisar y eliminar cualquier reseña que:

- Contenga información falsa o engañosa.
- Vulnere las normas de respeto y convivencia.
- Incluya lenguaje ofensivo, contenido difamatorio o información privada de terceros.
- No esté relacionada con la experiencia real de un usuario en un centro de ITV.

Los usuarios pueden reportar reseñas que consideren inapropiadas mediante el correo soporte@itvbooking.com.

4. Identificación de Reseñas Verificadas

Las reseñas que provengan de usuarios que han realizado una reserva a través de ItvBooking estarán identificadas con la etiqueta “**Usuario Verificado**”.

5. Uso de las Reseñas por ItvBooking

Al publicar una reseña, el usuario otorga a ItvBooking una licencia no exclusiva y gratuita para reproducir, distribuir y mostrar dicha reseña en la plataforma, redes sociales y otros medios de comunicación con fines promocionales o informativos.

VIII. Derechos y Responsabilidades de ItvBooking

1. Responsabilidad de ItvBooking

ItvBooking actúa como un proveedor de servicios tecnológicos que **proporciona la**

plataforma para el registro y la gestión automatizada de reservas de inspecciones técnicas de vehículos (ITV) y servicios relacionados. En este sentido, ItvBooking no es responsable de la prestación del servicio de ITV, ya que dicho servicio es ejecutado directamente por los centros de inspección.

No obstante, ItvBooking garantiza el acceso a la plataforma y se compromete a:

- Ofrecer un sistema de reservas eficiente y actualizado.
- Proporcionar información veraz sobre los centros de ITV disponibles en la plataforma.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas para la protección de datos de los usuarios.

2. Exención de Responsabilidad

ItvBooking no será responsable de:

- Incumplimientos por parte de los centros de ITV: Retrasos, cancelaciones, cambios en la cita, precios no actualizados o cualquier otro aspecto relacionado con la prestación del servicio de inspección.
- Errores en la información proporcionada por los centros: La información publicada en la plataforma sobre horarios, precios y servicios depende de los propios centros de ITV.
- Problemas técnicos o de acceso a la plataforma: ItvBooking no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de la plataforma y no será responsable de caídas del sistema por mantenimiento, fallos técnicos o circunstancias de fuerza mayor.
- Pagos y transacciones: En caso de que el usuario realice pagos a través de la plataforma, ItvBooking no será responsable de errores en la pasarela de pago final del Proveedor (p.ej., Redsys), ni de los reembolsos o disputas relacionadas con el pago del servicio de inspección (la cita ITV) entre el usuario y el centro de ITV.

3. Derechos de ItvBooking

ItvBooking se reserva el derecho de:

- Modificar la funcionalidad de la plataforma en cualquier momento.
- Suspender o cancelar el acceso a la plataforma a usuarios que incumplan los términos y condiciones.
- Eliminar contenido publicado por los usuarios (reseñas, comentarios) si infringen las normas establecidas.
- Actualizar las condiciones de uso de la plataforma notificando a los usuarios con al menos 15 días de antelación.

4. Suspensión del Servicio

ItvBooking podrá suspender total o parcialmente el acceso a la plataforma en los siguientes casos:

- Mantenimiento programado de la plataforma.
- Situaciones de emergencia que comprometan la seguridad del servicio.
- Uso fraudulento o indebido de la plataforma por parte de los usuarios.
- Requerimientos legales o administrativos que obliguen a la suspensión.