

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO - UTENTE

“www.ilmioSupereroe.it” è un sito web (disponibile anche nella versione App mobile “ilmioSupereroe.it”) che consente agli **Utenti** (privati o aziende) di prenotare servizi domestici e/o di altra natura. La **Piattaforma** è gestita da **DIGITAL HEROES S.r.l** avente sede legale in Largo Gallarati Scotti n. 1, 20123 Milano (MI) e iscritta al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Milano con il seguente codice fiscale [08830360965] (nel seguito chiamata “**DH**”).

I servizi offerti attraverso il sito web/App mobile, concordati e gestiti in relazione al pagamento sulla piattaforma di DH, vengono forniti da liberi professionisti /prestatori autonomi/ prestatori d’opera, in ogni caso non dipendenti da DH (nel seguito chiamati “**Fornitori**”) che scelgono autonomamente i lavori da accettare e svolgere.

L’accettazione delle presenti condizioni generali di utilizzo del servizio (nel seguito chiamate “**Contratto di utilizzo**”) è un prerequisite indispensabile per essere autorizzati ad accedere alla Piattaforma.

DH, qualora l’Utente accetti le presenti condizioni di utilizzo, si pone come rappresentante del Fornitore (ai sensi dell’art. 1761 del c.c.), gestendo lo scambio di informazioni tra il Fornitore e l’Utente, ricevendo e comunicando le prenotazioni e le relative conferme, gestendo i pagamenti effettuati dagli Utenti ai Fornitori e, a prestazione erogata, emettendo le relative fatture, ove previsto e autorizzato dal Fornitore, come specificato nel seguito.

Si noti bene che in ogni caso è rimessa all’autonoma determinazione dei Fornitori la decisione relativa all’effettiva presa in carico delle richieste degli Utenti.

Nell’erogare i rispettivi servizi, pertanto, gli Utenti intratterranno due distinti rapporti contrattuali:

- il rapporto con DH riguardante l'utilizzo della Piattaforma e la gestione delle prenotazioni, oggetto del presente Contratto di utilizzo, in base al quale DH assume la responsabilità dei servizi offerti attraverso il sito web/App mobile ilmiosupereroe.it;
- il rapporto con il Fornitore che presterà effettivamente il servizio richiesto e gestito in relazione al pagamento sul sito web/App mobile ilmiosupereroe.it, oggetto di un distinto contratto (“**Contratto di fornitura servizi**”).

1. AMBITO DI APPLICABILITÀ

1.1 Il presente Contratto di utilizzo regola il rapporto tra l’**Utente** e **DH**.

1.2 L’Utente che accetta le condizioni indicate nel presente Contratto, si impegna a fornire a DH i dati veritieri e completi del proprio profilo e a mantenerli aggiornati, attraverso l’apposita funzionalità di modifica del proprio profilo.

1.3 L’Utente, inoltre, si impegna ad usare la Piattaforma di DH ed il profilo in essa creato a titolo strettamente personale, senza cederlo a terze parti. L’Utente si impegna a mantenere le credenziali di accesso (userid e password) al proprio profilo riservate e a non comunicarle a terze parti.

1.4 Qualora vi sia il sospetto di comportamenti non in linea con quanto specificato nel presente Contratto di utilizzo, DH si riserva il diritto di cancellare il profilo o di bloccare l’accesso alla piattaforma da parte dell’Utente senza addurre motivazioni.

1.5 DH, inoltre, ha il diritto in qualsiasi momento e senza addurre comunicazioni (se non ritenuto strettamente necessario), di modificare o eliminare funzioni del sito web/App mobile ilmiosupereroe.it, di introdurre nuove e/o di garantire l'utilizzo solo in presenza di particolari condizioni.

1.6 L’Utente dichiara di essere a conoscenza del contenuto standard del contratto sottoscritto il Fornitore stesso ed l’Utente stesso. In particolare, per quanto riguarda i servizi di tipo assistenziale (es. baby sitters, badanti), l’Utente dichiara di essere a conoscenza del fatto che questi possono essere erogati esclusivamente a soggetti senza disabilità o patologie fisiche o psichiche che necessitino di specifiche competenze o abilitazioni.

1.7 Per accettare le condizioni previste dal presente Contratto di utilizzo, l'Utente deve dichiarare il proprio consenso direttamente online. In particolare, al momento del primo accesso al servizio, una volta immessi nell'apposito form online i propri dati personali ed aver apposto il flag di accettazione delle condizioni di utilizzo e della privacy, proseguendo nel processo di prenotazione, l'utente riceverà una mail di conferma avvenuta registrazione, nella quale gli verrà anche confermato che il contratto è divenuto effettivo. In ogni caso, il consenso alle condizioni previste dal presente Contratto di utilizzo dovrà essere prestato, on line, ogni qual volta venga effettuata una nuova prenotazione.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 DH permette agli Utenti di prenotare servizi di diversa natura attraverso il sito web/App mobile "ilmioSupereroe.it" attraverso una procedura di registrazione dei propri dati e di creazione di un profilo elettronico.

2.2 Successivamente DH provvede a incrociare le richieste di servizio inoltrate dagli Utenti tramite la sua Piattaforma con la disponibilità dei Fornitori di servizi idonei all'erogazione del servizio richiesto. Il Fornitore decide autonomamente se intende eseguire il servizio specificato nella richiesta di prenotazione e, in caso affermativo, non è soggetto a istruzioni specifiche da parte di DH per l'esecuzione dello stesso, ma agisce in base ad una propria organizzazione.

2.3 DH in ogni caso, prima di coinvolgere un Fornitore, ricevendo proposte di incarico dagli Utenti, ne verifica i dati anagrafici e professionali.

2.4 DH non effettua intermediazione per la prestazione di servizi di lavoro, bensì si limita ad offrire il supporto della propria Piattaforma a Fornitori di servizio autonomi, non in rapporto di lavoro subordinato rispetto all'Utente o a DH stessa.

2.5 L'Utente si impegna a non stipulare alcun contratto di lavoro con i Fornitori che effettuano il servizio prenotato tramite DH, né a farlo eseguire come tale. In particolare, qualunque confronto relativamente a modalità e tempistiche del servizio autonomo offerto deve transitare attraverso il Sito web/App mobile, senza che alcun accordo diretto venga effettuato tra il Fornitore e l'Utente.

2.6 L'Utente potrà ricontattare un Fornitore conosciuto attraverso un precedente servizio unicamente attraverso il sito web/App mobile ilmiosupereroe.it. Nel caso DH venisse a conoscenza del fatto che un Utente e un Fornitore hanno stipulato un contratto di lavoro o eseguono il servizio come tale, il Contratto di utilizzo verrà immediatamente risolto per giusta causa, con ogni riserva di tutela dei diritti lesi, anche in via risarcitoria, innanzi alle competenti Autorità giudiziarie.

2.7 Si specifica che all'interno del servizio che si desidera prenotare, l'Utente può selezionare un Fornitore specifico o lasciare che sia il Sito a proporgliene uno. Nel caso in cui l'Utente abbia manifestato una preferenza specifica, DH invierà al Fornitore prescelto la richiesta di prenotazione e quest'ultimo deciderà autonomamente se accettare o meno. Nel caso in cui il Fornitore non accetti la richiesta, DH cercherà di proporre all'Utente un Fornitore alternativo tra quelli disponibili.

2.8 Il Fornitore svolge i propri servizi sotto la propria responsabilità e professionalità e rilascia ove prestatore autonomo apposito documento fiscale: sarà compito dell'Utente verificare che i servizi siano stati eseguiti dal Fornitore secondo quanto specificato nella Richiesta di prenotazione. Il lavoro e l'adempimento degli obblighi previsti dal Contratto di servizio che intercorre tra il Fornitore e l'Utente (vedi Condizioni generali contratto di servizio) non è verificato da DH.

2.9 Si specifica che l'uso della piattaforma da parte dei Fornitori sprovvisti di partita IVA è limitato ad un periodo massimo di 2 mesi, anche non consecutivi, e comunque entro i limiti di legge previsti.

2.10 I pagamenti effettuati dagli Utenti sul sito web/App mobile ilmiosupereroe.it per i servizi prestati dai Fornitori saranno gestiti direttamente da un trustee esterno indipendente; DH gestirà esclusivamente eventuali rimborsi o resi.

3. TARIFFE DEL SERVIZIO

3.1 DH non richiede all'Utente alcun compenso per l'utilizzo della Piattaforma connesso alla prenotazione dei servizi. DH si riserva comunque il diritto di applicare in futuro eventuali tariffe per l'utilizzo del Sito web/App mobile, dandone preventiva comunicazione all'Utente (che potrà decidere se interrompere il contratto). Sono previste, inoltre, delle penali solo nel caso di cancellazione, modifica o non utilizzo di prenotazioni già confermate dall'Utente.

3.2 Le condizioni tariffarie per i servizi offerti dai Fornitori di servizi variano in funzione del servizio proposto, dell'orario nel quale il servizio viene fruito, delle caratteristiche specifiche del servizio, della tipologia di incarico (prenotazione singola, prenotazione ricorrente, prenotazione con Carnet) o di eventuali accordi di agevolazione e possono essere soggette a cambiamenti periodici.

3.3 Le condizioni economiche sopra richiamate sono meglio specificate nella sezione dedicata del Sito web/App mobile e sono consultabili dagli Utenti in qualunque momento.

3.4 L'Utente autorizza il processo di pagamento del servizio al Fornitore di servizi (o a DH stessa, ove previsto); tale processo prevede che, al momento della prenotazione, venga semplicemente bloccata la cifra sulla carta di credito, che verrà poi effettivamente addebitata 24 ore dopo l'erogazione della prestazione (a partire dall'ora di completamento della stessa), salvo controversie segnalate dall'Utente entro le 24 ore.

4. STANDARD DI SERVIZIO E VALUTAZIONI

4.1 Gli Utenti, in base al servizio ricevuto, possono esprimere valutazioni sia quantitative, che qualitative sulla Piattaforma.

4.2 DH, prima che vengano pubblicate, verifica che le valutazioni fornite siano basate su fatti dimostrabili e non includano contenuti offensivi e le pubblica o meno secondo il suo insindacabile giudizio. Le valutazioni che dovessero violare tali specifiche non saranno pubblicate o saranno cancellate.

4.3 DH ha diritto di disporre liberamente della valutazione.

4.4 Per ogni esigenza o per eventuali reclami, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Digital Heroes Srl, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 al numero 02- 86882279. Sarà cura del Servizio Clienti fornire indicazioni provvedendo, all'occorrenza, a contattare direttamente il Fornitore del servizio ovvero a concordare, se del caso, eventuali rimborsi o erogazione di nuove prestazioni.

5. ASSICURAZIONE

5.1 Sebbene DH non possa essere ritenuta responsabile per qualunque danno venisse arrecato dal Fornitore o da qualsiasi altra persona (compresi eventuali illeciti di rilevanza penale), è prevista una copertura assicurativa per gli eventuali danni alle cose presenti nell'abitazione del cliente causati accidentalmente dal Fornitore.

5.2 I danni, con esclusivo riferimento ai danni alle cose accaduti nel corso di una prestazione prenotata attraverso il sito web/App mobile ilmiosupereroe.it, saranno coperti da assicurazione con le seguenti limitazioni: franchigia pari a 1.000€ con massimale pari a 25000€. Gli eventuali danni sotto la franchigia di 1000 € o sopra al massimale di 25.000€ non saranno rimborsati da DH.

5.3 I danni dovranno essere segnalati immediatamente dal Cliente o dal Fornitore, comunicandoli telefonicamente al Servizio Clienti e inviando fotografie dettagliate del danno all'indirizzo info@ilmiosupereroe.it, unitamente ad una dichiarazione scritta dei danni subiti/cagionati.

6. RESPONSABILITA' DI DH

6.1 DH è responsabile in caso di mancata ottemperanza da parte sua agli obblighi contrattuali relativi al presente Contratto di utilizzo e ad eventuali obbligazioni non contrattuali relative ai servizi erogati nei limiti delle disposizioni di legge applicabile.

6.2 DH non è responsabile dei contenuti di siti Web o link collegati alle pagine di www.ilmiosupereroe.it mantenuti da terze parti.

7. RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

7.1 DH viene esonerata dall'Utente da qualsiasi responsabilità o danni derivanti da eventuali inadempimenti rispetto al presente Contratto di utilizzo da parte del Fornitore o in generale relativi all'attivazione, gestione e/o risoluzione del contratto.

7.2 DH viene esonerata dall'Utente da tutti i danni che possano derivare da eventuali inadempimenti delle condizioni specificate nel presente contratto ed in quello tra l'Utente ed il Fornitore da parte dell'Utente stesso, di cui l'Utente si assume la piena responsabilità.

7.3 DH viene espressamente esonerata dall'Utente da qualunque responsabilità, civile o penale, relativa a eventi correlati allo svolgimento, da parte del Fornitore di servizi, della prestazione oggetto del contratto.

8. PROTEZIONE DEI DATI

8.1 I dati personali degli Utenti vengono raccolti e utilizzati da DH secondo le norme inerenti la protezione dei dati personali (come meglio specificato nelle condizioni relative al **Trattamento dei dati personali**).

8.2 L'Utente avrà la possibilità di richiedere la modifica dei propri dati, usufruendo dell'apposita funzionalità disponibile sul sito web/App mobile nella pagina personale (accessibile attraverso autenticazione con la propria UserId e Password sul sito web/App mobile ilmioSupereroe.it).

9. MODIFICHE E DURATA DELLE CONDIZIONI DI UTILIZZO

9.1 DIGITAL HEROES ha diritto di modificare il Contratto di utilizzo, nel rispetto delle disposizioni di legge, previa approvazione da parte dell'Utente. Le modifiche si considerano efficaci trascorse quattro settimane dalla notifica per iscritto, o a mezzo pec, ove fornita, all'Utente e in assenza di un'opposizione formale da parte del Utente stesso o dall'esercizio del suo diritto di recesso (si veda paragrafo 9).

9.2 La durata del Contratto di utilizzo è a tempo indeterminato e può essere risolto solo tramite recesso di una o entrambe le parti, da notificare per iscritto e con preavviso di trenta giorni (con decorrenza di tale termine dalla data di notifica del recesso stesso). Resta salvo il diritto di risolvere il contratto per giusta causa con decorrenza immediata.

10. DIRITTO DI RECESSO

Salvo quanto previsto dalle presenti condizioni di utilizzo, è possibile recedere dal presente Contratto di utilizzo entro 14 giorni, senza necessità di addurre motivazioni in merito, in forma scritta (ad esempio tramite lettera, fax o e-mail). Il periodo di 14 giorni ha inizio con la data di conclusione del Contratto ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. 206/2005 (*Codice del Consumo*). Affinché il limite temporale per il recesso possa essere considerato rispettato è sufficiente che la notifica di recesso sia recapitata in tempo utile. La notifica di recesso deve essere inviata a:

- Digital Heroes S.r.l., Largo Gallarati Scotti 1, 20123 Milano (MI), all'indirizzo email info@ilmiosupereroe.it

In caso di effettivo recesso, le prestazioni già accettate che ricadono nel periodo di preavviso devono essere adempiute, salvo specifico accordo tra le parti.

Le prestazioni ricevute da entrambe le parti devono essere rimborsate e tutti i benefici scaturiti (ad esempio gli interessi) devono essere resi.

Nella misura in cui non sia possibile rendere le prestazioni e i benefici (ad esempio i benefici derivanti dall'utilizzo) ricevuti ovvero nel caso in cui sia possibile restituirli solo in parte o in condizioni deteriorate, corre l'obbligo di compensazione. Ciò comporta in ogni caso la necessità di adempiere agli obblighi di pagamento convenuti in Contratto sino al recesso. Gli obblighi di rimborso per i pagamenti devono essere adempiuti entro 14 giorni. Il periodo inizia per l'Utente con la spedizione della notifica di annullamento e per "DH" con il ricevimento della medesima.

11. DIRITTO APPLICABILE, FORO COMPETENTE E LINGUA DEL CONTRATTO

11.1 Il Contratto di utilizzo è soggetto alla legge italiana.

11.2 La lingua del Contratto e delle negoziazioni è la lingua italiana.

11.3 In caso di controversie relative al Contratto di utilizzo, l'Utente ha il diritto di adire le vie legali attraverso i tribunali ordinari ed il Foro competente è quello del Tribunale di Milano.