

CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI

“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 (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, ricevendo ed inoltrando i pagamenti effettuati dagli Utenti ai Fornitori e, a prestazione erogata, emettendo le relative fatture, come specificato nel seguito. Si noti bene che in ogni caso è rimesso 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 deterranno due distinti rapporti contrattuali:

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

Le seguenti condizioni (“**Contratto di fornitura servizi**”) si applicano al Contratto tra l'Utente e un Fornitore.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il presente contratto norma i termini dell'accordo di fornitura servizi che viene ad essere stabilito tra Utente e Fornitore, che sono le sole parti coinvolte. In particolare l'accordo tra le parti prevede che l'Utente, a fronte della prenotazione di uno specifico servizio in una certa data e ora, a conferma avvenuta, acquisti il diritto di ricevere la prestazione, nei termini richiesti, da parte di un Fornitore selezionato attraverso la Piattaforma di DH. Dall'altra parte l'accordo prevede che il Fornitore, a fronte dell'erogazione della prestazione nelle modalità richieste, acquisti il diritto di ricevere dall'Utente il pagamento concordato in sede di prenotazione.

1.2 Le parti riconoscono che il presente contratto acquista efficacia, per quanto di rispettiva competenza, alla conclusione del seguente processo:

- l'Utente inoltra una richiesta di prenotazione attraverso il sito web/App mobile “ilmiosupereroe.it” (confermando l'accettazione delle condizioni del servizio e delle presenti condizioni di fornitura) ove è riscontrabile un'offerta al pubblico di stipula di un contratto con le prestazioni specificate;
- DH dà conferma di detta prenotazione, pur non costituendo tale conferma accettazione dell'offerta al pubblico di cui sopra;
- DH comunica la proposta dell'Utente al Fornitore;
- il Fornitore conferma a DH (nelle modalità previste) l'accettazione dell'offerta nei termini richiesti dall'Utente, ricevendo a sua volta e-mail di conferma con tutti i dettagli della prenotazione;

- L'Utente riceve da DH, quale rappresentante del Fornitore, un'e-mail di conferma dell'accordo contrattuale e dell'avvenuta assegnazione di uno specifico Fornitore per l'erogazione della fornitura nei termini richiesti ed in tale momento si perfeziona l'accordo tra Utente e Fornitore;
- l'accettazione richiama espressamente le presenti condizioni ed il diritto di recedere dal contratto nel caso in cui l'Utente sia un consumatore, ai sensi di legge (vedi paragrafo 5).

1.3 Nel caso in cui, a fronte di una prenotazione, non si verifichino le condizioni specificate nel precedente punto 1.2 entro un lasso temporale di 4 ore (contate all'interno della fascia lavorativa 8.00 – 18.00) significa che, salvo diverse comunicazioni, DH non avrà avuto modo di trovare un Fornitore disposto ad accettare la richiesta dell'Utente. L'Utente riceverà in ogni caso un'e-mail/ comunicazione telefonica in cui gli verrà esplicitata tale impossibilità: in tale evenienza, il presente contratto non diventerà effettivo.

2. NORME DELL'ACCORDO TRA LE PARTI

2.1 L'Utente deve indicare al Fornitore tutte le eventuali specifiche, ulteriori rispetto all'elenco delle attività, reperibili sul Sito web/App mobile, incluse di base nel servizio, relative a come desidera che il servizio venga svolto. Il Fornitore, nei limiti delle sue possibilità e del tempo previsto per la prestazione prenotata, cercherà di conformarsi alle indicazioni del cliente.

2.2 L'Utente deve garantire la possibilità per il Fornitore di svolgere al meglio il suo lavoro. In particolare, l'Utente dovrà garantire al Fornitore l'accesso a tutti i locali in cui sarà necessario erogare la prestazione, dovrà fornirgli tutte le informazioni utili, dovrà fornirgli tutte le attrezzature o i prodotti necessari.

2.3 L'Utente dovrà evitare di richiedere al Fornitore lo svolgimento di prestazioni di servizio diverse da quelle specificate nella richiesta di prenotazione in termini sia di tipologia di attività svolte, sia in termini di durata di queste attività. Qualora si rendesse necessario una qualunque variazione rispetto ai termini della prenotazione, l'Utente e/o il Fornitore saranno tenuti ad avvisare prontamente il Servizio Clienti di DH.

2.4 La modifica o la cancellazione di una prenotazione precedentemente effettuata è soggetta all'applicazione di penali da parte di DH, in quanto richiede uno sforzo aggiuntivo per fissare nuovi appuntamenti, per ripianificare gli impegni precedenti e/o la perdita di possibili opportunità di incarico da parte del Fornitore. L'importo delle penali applicate è specificato nella sezione "Tariffe" del sito web/App mobile. Sia l'importo, sia la fattibilità dell'operazione possono essere diversi a seconda che la richiesta avvenga a più di 24 ore di distanza dalla prenotazione o a meno.

2.5 Il Fornitore nello svolgimento della prestazione deve garantire la massima professionalità, dimostrando puntualità, precisione, gentilezza, accuratezza, discrezione, decoro, affidabilità. Il Fornitore deve assicurarsi di svolgere per intero la prestazione prenotata, secondo le specifiche indicate nella prestazione o verbalmente (se pertinenti e fattibili) dall'Utente.

2.6 L'Utente si impegna a segnalare al Servizio Clienti di DH, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 al numero 02- 86882279, qualsivoglia reclamo o omissione o inadempienza commessa dal Fornitore nell'eseguire la prestazione, entro 24 ore dal completamento della prestazione stessa. In caso contrario, l'Utente non avrà diritto ad alcun intervento riparatorio. In caso, invece, di reclamo pervenuto entro tale limite, DH provvederà a segnalare il reclamo al Fornitore, che, nel caso di reclamo giustificato, sarà tenuto ad effettuare una nuova prestazione per quanto non ultimato in coerenza alle specifiche dell'Utente. DH provvederà a fare quanto possibile, pur non essendo coinvolta nel contratto vigente tra Utente e Fornitore, per far sì che l'Utente ottenga la massima soddisfazione per il servizio ricevuto, concordando, se del caso, eventuali rimborsi o anche offrendo una nuova prestazione con un altro Fornitore all'Utente.

2.7 Trascorso il limite delle 24 ore dal completamento della prestazione il contratto vigente tra Utente e Fornitore si ritiene concluso, salvo il diritto di risoluzione antecedente del contratto per giusta causa, come previsto dalla legge.

3. CORRISPETTIVI

3.1 Il pagamento del corrispettivo concordato per il servizio erogato dal Fornitore viene autorizzato dall'Utente al momento della prenotazione attraverso una transazione di pagamento con carta di credito. Il corrispettivo, tuttavia, non viene prelevato, se non 24 ore dopo l'effettiva erogazione del servizio da parte del Fornitore, in assenza di contestazioni da parte dell'Utente.

3.2 Il pagamento viene effettuato dall'Utente attraverso il sito web/App mobile ilmiosupereroe.it, come sopra specificato, ed ha carattere liberatorio per l'Utente stesso.

3.3 La fatturazione del servizio erogato dal Fornitore, viene inviata all'Utente da DH in nome e per conto del Fornitore stesso.

4. RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

4.1 Il Fornitore è responsabile del mancato adempimento agli obblighi contrattuali (o non contrattuali secondo quanto previsto ai sensi della legge) nei confronti dell'Utente.

4.2 L'Utente è responsabile di mettere il Fornitore in grado di erogare il servizio, fornendo le attrezzature e l'accesso ai locali secondo i termini previsti dal precedente paragrafo 2.

4.3 Utente e Fornitore esonerano espressamente DH da qualunque responsabilità, civile o penale, relativa ad eventi correlati all'esecuzione della prestazione oggetto del contratto.

5. 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 Voi con la spedizione della notifica di annullamento e per noi con il ricevimento della medesima.

6. DIRITTO APPLICABILE, FORO COMPETENTE E LINGUA DEL CONTRATTO

6.1 Il Contratto di utilizzo è soggetto alla legge italiana.

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

6.3 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.