

TERMINI E CONDIZIONI D'USO

Art. 1 - Premesse e Definizioni

I presenti Termini e Condizioni d'Uso (di seguito, "**T&C**") regolano l'accesso e l'utilizzo della piattaforma online denominata www.homeperly.it (di seguito, la "**Piattaforma**"), di proprietà di Homeperly S.r.l., con Sede Legale in Via Manzoni 63, 09128 Cagliari, cf e p.IVA 04180250922, capitale sociale € 10.000,00, indirizzo PEC homeperly@pec.it (di seguito, "**Titolare**").

La Piattaforma è un servizio di intermediazione online che facilita la messa in contatto tra Utenti che necessitano di servizi di pulizia, manutenzione e assistenza domestica per i propri immobili, e Professionisti che offrono tali servizi.

L'utilizzo della Piattaforma implica l'accettazione integrale dei presenti T&C, della Privacy Policy e della Cookie Policy. L'Utente che non intenda accettare i T&C non è autorizzato all'utilizzo della Piattaforma.

Definizioni:

- **Piattaforma:** Il sito web www.homeperly.it e/o l'applicazione mobile e tutti i servizi ad essa correlati forniti dal Titolare
- **Utente:** Qualsiasi persona fisica o giuridica che accede alla Piattaforma per richiedere o prenotare Servizi offerti dai Professionisti
- **Professionista:** Qualsiasi persona fisica o giuridica, debitamente qualificata e autorizzata ad esercitare l'attività, che offre Servizi tramite la Piattaforma
- **Servizi:** I servizi di pulizia, manutenzione e assistenza domestica offerti dai Professionisti agli Utenti tramite la Piattaforma
- **Account:** L'area personale creata dall'Utente o dal Professionista sulla Piattaforma per accedere e gestire i servizi

Art. 2 - Scopo e Natura del Servizio della Piattaforma

La Piattaforma fornisce un servizio di intermediazione digitale finalizzato a connettere Utenti e Professionisti.

Il Titolare non eroga direttamente tali servizi, né agisce come agente, dipendente o rappresentante dei Professionisti.

Il Contratto di Servizio per l'esecuzione dei Servizi è stipulato direttamente ed esclusivamente tra l'Utente e il Professionista. Il Titolare non è parte di tale Contratto di Servizio e non assume alcuna responsabilità per l'esecuzione, la qualità, la regolarità o la conformità dei Servizi forniti dai Professionisti.

La Piattaforma offre strumenti per la ricerca, la prenotazione, la gestione dei pagamenti (tramite fornitori terzi) e la comunicazione tra Utenti e Professionisti.

Art. 3 - Registrazione e Creazione dell'Account

L'accesso a determinate funzionalità della Piattaforma (es. richiesta/offerta di Servizi) richiede la registrazione e la creazione di un Account.

L'Utente e il Professionista devono fornire informazioni veritiere, accurate, complete e aggiornate al momento della registrazione e mantenerle tali nel tempo.

L'Account e le credenziali di accesso (nome utente e password) sono personali e non cedibili. L'Utente/Professionista è l'unico responsabile della segretezza e della sicurezza delle proprie credenziali.

Il Titolare si riserva il diritto di rifiutare la registrazione o sospendere/cancellare un Account in caso di violazione dei presenti T&C o in presenza di informazioni false, incomplete o fuorvianti.

Art. 4 - Funzionamento della Piattaforma per gli Utenti

Gli Utenti possono cercare Servizi in base a criteri specifici (es. tipo di servizio, località, data).

I Professionisti presenteranno i loro profili e offerte di Servizio. L'Utente è responsabile di valutare e scegliere il Professionista più adatto alle proprie esigenze. La Piattaforma può fornire strumenti di valutazione e recensioni, ma non garantisce la qualità del servizio del Professionista.

Una volta scelto il Professionista, l'Utente invierà una richiesta o prenoterà il Servizio tramite la Piattaforma. La conferma della prenotazione da parte del Professionista perfeziona il contratto di Servizio.

Art. 5 - Funzionamento della Piattaforma per i Professionisti

I Professionisti devono registrarsi e creare un Account specifico per Professionisti, fornendo tutte le informazioni e i documenti richiesti dalla Piattaforma per la verifica della loro identità e qualificazione (vedi Art. 6).

I Professionisti possono creare e gestire il proprio profilo, descrivere i Servizi offerti, definire i prezzi e la disponibilità.

I Professionisti sono tenuti a rispondere tempestivamente alle richieste di Servizio degli Utenti.

L'accettazione di una richiesta di Servizio comporta l'obbligo per il Professionista di erogare il Servizio secondo i termini concordati con l'Utente.

Art. 6 - Contratto di Servizio tra Utente e Professionista

Accettando i presenti T&C, l'Utente e il Professionista riconoscono che, nel momento in cui un Professionista accetta una richiesta di Servizio da un Utente tramite la Piattaforma, si perfeziona un contratto di servizio diretto e vincolante tra l'Utente e il Professionista stesso.

L'oggetto di tale contratto è l'erogazione, da parte del Professionista a favore dell'Utente, dei Servizi specifici (pulizia, manutenzione, assistenza domestica, ecc.) così come dettagliati e confermati nella prenotazione tramite la Piattaforma.

Il Professionista si impegna a erogare il Servizio con la massima diligenza, professionalità e competenza, in conformità con le specifiche concordate e le normative di settore.

Il Professionista dichiara e garantisce di possedere tutte le qualifiche, le licenze e le coperture assicurative necessarie per l'esecuzione del Servizio.

Il Professionista si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente e/o alla Piattaforma eventuali impedimenti o ritardi nell'esecuzione del Servizio.

Il Professionista è l'unico responsabile della scelta e della fornitura di attrezzature e materiali necessari per l'esecuzione del Servizio, salvo diversamente concordato con l'Utente.

Il Professionista è l'unico ed esclusivo responsabile della qualità, della conformità e della corretta esecuzione del Servizio, nonché di eventuali danni arrecati a persone o cose durante l'erogazione del Servizio.

L'Utente si impegna a:

- fornire informazioni accurate e complete al Professionista relative all'immobile e al Servizio richiesto (es. dimensioni, stato dell'immobile, esigenze particolari, presenza di animali domestici o oggetti di valore)
- garantire l'accesso all'immobile al Professionista nei tempi e modi concordati
- a effettuare il pagamento del Servizio secondo le modalità e i termini indicati sulla Piattaforma
- a trattare il Professionista con rispetto e a non richiedere prestazioni diverse o aggiuntive rispetto a quanto concordato senza previa pattuizione e eventuale integrazione del prezzo.

Il Professionista è l'unico responsabile dell'emissione della fattura o ricevuta fiscale all'Utente per i Servizi erogati.

Art. 7 - Verifiche e Qualificazioni dei Professionisti

Per garantire la sicurezza e l'affidabilità dei Servizi offerti sulla Piattaforma, e in conformità con le normative sui servizi di pagamento, il Professionista è tenuto a fornire i propri dati essenziali direttamente al provider del servizio di pagamenti, Stripe, al fine di creare e attivare l'account necessario per ricevere i pagamenti dei Servizi erogati. Tali dati includono, a titolo esemplificativo, e-mail, numero di telefono, nome legale e cognome / ragione sociale, data di nascita, indirizzo di residenza/sede legale, codice fiscale/Partita IVA e coordinate bancarie.

Il provider del servizio di pagamenti è responsabile della verifica dei documenti di identità forniti dal Professionista per completare il processo di attivazione dell'account Stripe Connected e garantire la conformità alle normative anti-riciclaggio (AML) e "Know Your Customer" (KYC).

Il Titolare non effettua direttamente queste verifiche di identità. Il Professionista riconosce e accetta che l'erogazione dei Servizi tramite la Piattaforma è subordinata alla corretta attivazione e mantenimento dell'account Stripe Connected.

Spetta sempre all'Utente esercitare la propria diligenza e prudenza nella scelta del Professionista e nella valutazione del servizio.

Il Professionista è l'unico responsabile di mantenere valide e aggiornate tutte le qualifiche, le licenze e le coperture assicurative necessarie per l'erogazione dei Servizi.

Art. 8 - Prezzi e Pagamenti

I prezzi dei Servizi sono stabiliti dai Professionisti e sono visibili sulla Piattaforma.

Il pagamento dei Servizi avviene tramite il sistema di pagamento integrato nella Piattaforma, gestito da un fornitore di servizi di pagamento terzo (es. Stripe).

L'Utente paga direttamente il Professionista tramite la Piattaforma. Il Titolare non incassa il prezzo del Servizio per conto del Professionista. Il denaro transita dall'Utente all'Account del Professionista.

Tutte le transazioni sono soggette ai termini e condizioni del fornitore di servizi di pagamento terzo. Il Titolare non è responsabile per eventuali disservizi o errori da parte del fornitore di servizi di pagamento.

Art. 9 - Politica di Cancellazione

Le politiche di cancellazione e modifica dei Servizi sono stabilite direttamente dai singoli Professionisti e sono visibili sulla pagina del loro profilo, nella descrizione del Servizio e/o al momento della prenotazione. L'Utente è tenuto a prendere visione di tali politiche prima di confermare una prenotazione.

Cancellazione da parte dell'Utente:

L'Utente può cancellare un Servizio prenotato e ottenere un rimborso completo se la cancellazione avviene entro 24 ore dalla conferma della prenotazione.

Decorso il termine di 24 ore, l'Utente sarà tenuto a pagare al Professionista una penale corrispondente all'intera durata del servizio, importo che verrà addebitato tramite il sistema di pagamento utilizzato.

Cancellazione da parte del Professionista:

Il Professionista è tenuto a cancellare un Servizio solo in casi eccezionali e giustificati (es. forza maggiore, malattia improvvisa).

In caso di cancellazione da parte del Professionista, quest'ultimo si impegna a informare tempestivamente l'Utente e la Piattaforma.

Il Professionista è obbligato a rimborsare integralmente l'Utente per i Servizi non erogati a causa della cancellazione del Professionista stesso.

Tutti i rimborsi relativi al Contratto di Servizio (Utente-Professionista) sono gestiti direttamente dal Professionista, tramite il sistema di pagamento integrato nella Piattaforma.

Il Titolare non è responsabile della gestione dei rimborsi dovuti dal Professionista all'Utente. Qualsiasi controversia relativa ai rimborsi deve essere risolta direttamente tra l'Utente e il Professionista.

Art. 10 - Recensioni e Sistema di Valutazione

La Piattaforma può consentire agli Utenti di lasciare recensioni e valutazioni sui Servizi ricevuti dai Professionisti.

Le recensioni devono essere veritiere, obiettive e non offensive. Il Titolare si riserva il diritto di rimuovere recensioni che violino i presenti T&C o che siano ritenute inappropriate, diffamatorie o false.

Art. 11 - Condotta degli Utenti e dei Professionisti

L'Utente e il Professionista si impegnano a utilizzare la Piattaforma in modo lecito, corretto e nel rispetto dei presenti T&C e di tutte le normative applicabili.

È vietato:

- Utilizzare la Piattaforma per scopi fraudolenti, illegali o non autorizzati
- Violare i diritti di terzi (es. privacy, proprietà intellettuale)
- Diffondere contenuti diffamatori, osceni, minacciosi o che incitino all'odio
- Interferire con il funzionamento della Piattaforma o dei suoi sistemi
- Bypassare il sistema di pagamento della Piattaforma per effettuare pagamenti diretti fuori dalla Piattaforma. Tale condotta può comportare la sospensione o la cancellazione dell'Account.

Il Titolare si riserva il diritto di sospendere o cancellare l'Account di chiunque violi le presenti disposizioni, senza alcun preavviso o rimborso.

Art. 12 - Controversie tra Utente e Professionista

Le controversie relative all'esecuzione, alla qualità o alla conformità dei Servizi devono essere risolte direttamente ed esclusivamente tra l'Utente e il Professionista.

Il Titolare non è parte di tali controversie e non è responsabile per la loro risoluzione. Tuttavia, la Piattaforma può fornire strumenti per la comunicazione tra le parti o, a sua discrezione e senza alcun obbligo, tentare di facilitare una risoluzione amichevole.

In nessun caso il Titolare sarà responsabile per danni, perdite, lesioni o problematiche derivanti da Servizi difettosi, non conformi, non eseguiti, o da qualsiasi condotta del Professionista.

Art. 13 - Limitazione di Responsabilità

Il Titolare agisce esclusivamente come intermediario digitale. Il Titolare non è responsabile per:

- l'effettiva esecuzione, la qualità o la conformità dei Servizi offerti dai Professionisti
- eventuali danni, lesioni o perdite subite dall'Utente o da terzi a seguito dell'erogazione dei Servizi da parte dei Professionisti
- la condotta dei Professionisti o degli Utenti
- l'accuratezza o la veridicità delle informazioni fornite dai Professionisti o dagli Utenti (ad eccezione di quanto ragionevolmente verificabile al momento dell'iscrizione)
- interruzioni del servizio, malfunzionamenti o problemi tecnici della Piattaforma non dipendenti da dolo o colpa grave del Titolare.

Art. 14 - Proprietà Intellettuale

Tutti i contenuti presenti sulla Piattaforma (testi, grafica, loghi, icone, immagini, software, database) sono di proprietà esclusiva del Titolare dei suoi licenziatari e sono protetti dalle leggi sul diritto d'autore e sulla proprietà intellettuale.

È vietata la riproduzione, la modifica, la distribuzione o l'utilizzo non autorizzato di qualsiasi contenuto della Piattaforma.

L'Utente/Professionista concede al Titolare una licenza non esclusiva, gratuita, trasferibile e sublicenziabile, per utilizzare, riprodurre, distribuire, visualizzare e adattare i contenuti (es. descrizioni dei servizi, immagini, recensioni) che carica sulla Piattaforma, al fine di erogare il servizio di intermediazione e promuovere la Piattaforma stessa.

Art. 15 - Durata e Recesso

I presenti T&C sono validi per tutta la durata dell'utilizzo della Piattaforma da parte dell'Utente/Professionista.

L'Utente o il Professionista possono recedere in qualsiasi momento cancellando il proprio Account, fatti salvi eventuali obblighi contrattuali già assunti (es. Servizi prenotati e non ancora eseguiti).

Il Titolare può sospendere o terminare l'accesso alla Piattaforma, o cancellare l'Account, con effetto immediato e senza preavviso, in caso di violazione grave o ripetuta dei presenti T&C o delle normative applicabili.

Art. 16 - Modifiche dei T&C

Il Titolare si riserva il diritto di modificare i presenti T&C in qualsiasi momento.

Le modifiche saranno comunicate agli Utenti/Professionisti tramite notifica sulla Piattaforma, via email o altri mezzi idonei.

L'utilizzo continuato della Piattaforma dopo la pubblicazione delle modifiche costituisce accettazione delle stesse. In caso di mancata accettazione delle modifiche, l'Utente/Professionista potrà recedere dai T&C cancellando il proprio Account.

Art. 17 - Legge Applicabile e Foro Competente per gli Utenti

I presenti T&C sono regolati dalla legge italiana.

Utenti consumatori

Per gli Utenti consumatori ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione dei presenti T&C sarà devoluta al foro del luogo in cui l'Utente consumatore risiede o ha eletto domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano, salva la facoltà per l'Utente consumatore di adire un giudice diverso da quello del "foro del consumatore" ex art. 66 bis del Codice del Consumo, competente per territorio secondo uno dei criteri di cui agli artt. 18, 19 e 20 del codice processuale civile.

È fatta salva l'applicazione agli Utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale.

L'Utente consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dall'Utente Consumatore per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e fornitura di servizi stipulati in rete. Di conseguenza, l'Utente Consumatore può usare tale piattaforma per la risoluzione

di ogni disputa nascente dal contratto stipulato online. La piattaforma è disponibile al seguente indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Utenti non consumatori

Per gli Utenti non consumatori, per ogni controversia relativa alla Piattaforma, esecuzione e interpretazione delle presenti T&C è competente il foro del luogo in cui ha sede il Titolare.

Art. 18 - Privacy

I dati personali dell'Utente sono trattati dal Titolare e dal Professionista che agiscono in qualità di titolari autonomi del trattamento dei dati personali degli Utenti, vale a dire che ciascuno di essi tratta i dati personali degli Utenti per gli adempimenti precontrattuali e/o contrattuali e per altre proprie finalità.

I dati personali conferiti dagli Utenti al Professionista saranno trattati in conformità con le norme della privacy e dell'informativa privacy che può consultare al seguente link <https://app.homeperly.it/privacy-policy-professionista.pdf>.

I dati personali del Professionista e degli Utenti saranno trattati dal Titolare nel rispetto della normativa della privacy e dell'informativa privacy consultabile all'interno della Piattaforma.

Art. 19 - Monitoraggio delle Comunicazioni per il Miglioramento del Servizio

L'Utente e il Professionista prendono atto e accettano che, al fine esclusivo di monitorare e migliorare la qualità dei Servizi offerti tramite la Piattaforma, di garantire il rispetto dei T&C e di prevenire e risolvere eventuali violazioni o controversie, le comunicazioni scambiate tra Utenti e Professionisti attraverso gli strumenti di messaggistica interna e/o altri canali di comunicazione messi a disposizione dalla Piattaforma potranno essere soggette a monitoraggio da parte del Titolare.

Tale attività di monitoraggio sarà condotta nel rispetto dei principi di necessità, proporzionalità e minimizzazione dei dati, e avverrà esclusivamente per le finalità sopra indicate, garantendo la riservatezza delle informazioni. Il Titolare si impegna a trattare i dati raccolti attraverso il monitoraggio nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

L'accettazione dei T&C include l'accettazione e il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di monitoraggio e miglioramento del servizio come descritto nella Privacy Policy consultabile all'interno della Piattaforma.

Data Ultima Revisione: 23/07/2025