

Condizioni generali di fornitura di servizi di pulizia prenotati attraverso www.helpling.it

HELPLING ITALIA S.r.l., con sede legale in Via Leonardo da Vinci 12, 39100 Bolzano (BZ) iscritta al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Bolzano con il seguente codice fiscale 02844770210 ("**HELPLING**"), gestisce la piattaforma www.helpling.it (la "**Piattaforma**" o il "**Sito web**"), una piattaforma online volta a far incontrare direttamente la domanda e l'offerta di servizi domestici. Attraverso la Piattaforma, i consumatori ("**Utenti**") possono prenotare le prestazioni erogate dai fornitori al fine di avvalersi di servizi domestici ("**Servizi di pulizia**"). I fornitori di servizi di pulizia sono lavoratori che agiscono autonomamente e per proprio conto ("**Fornitori di servizi**").

L'Utente ha stipulato un contratto di utilizzo separato con HELPLING e formulato una Richiesta di prenotazione attraverso HELPLING.

HELPLING non offre autonomamente servizi di pulizia, bensì offre un servizio di c.d. marketplace ove la domanda degli Utenti possa incontrare l'offerta dei Fornitori di servizi. In questo contesto, HELPLING, una volta ricevuta la richiesta dell'Utente, provvede ad inoltrare automaticamente tale domanda ai Fornitori i quali poi confermeranno la loro disponibilità che verrà poi messa a conoscenza dell'Utente attraverso un messaggio automatico inoltrato dalla Piattaforma.

In linea di principio pertanto l'Utente intrattiene due rapporti contrattuali: da una parte un contratto con HELPLING riguardante l'utilizzo della Piattaforma ("**Contratto di utilizzo**" disciplinato dalle Condizioni Generali di Utilizzo) e dall'altra un contratto con il Fornitore di servizi riguardante la fornitura di servizi domestici ("**Contratto di pulizia**" disciplinato come segue).

Le seguenti Condizioni generali di fornitura ("**Condizioni contratto di pulizia**") si applicano al Contratto di pulizia tra l'Utente e il Fornitore di servizi.

1. Oggetto e conclusione di un contratto di pulizia

- a. Il Contratto di pulizia è stipulato tra l'Utente ed il Fornitore di servizi che sono le uniche parti coinvolte in tale contratto. L'Utente vanta una pretesa riguardante la prestazione di servizi domestici nei confronti del Fornitore di servizi in linea con la propria Richiesta di prenotazione. A seguito dell'avvenuta fornitura dei servizi concordati il Fornitore di servizi vanta nei confronti dell'Utente una pretesa riguardante il pagamento della remunerazione specificata nella Richiesta di prenotazione dell'Utente.
- b. Un contratto di pulizia viene a concretizzarsi come segue:
 1. Quando l'Utente seleziona servizi di pulizia su www.helpling.it per un particolare prezzo e fa clic sul pulsante "Concludi la prenotazione", sottopone un'offerta al pubblico di conclusione di un corrispondente Contratto di pulizia ("**Offerta**" o "**Richiesta di prenotazione**"). L'Utente seleziona con il mouse il pulsante "Concludi la prenotazione" dopo aver dichiarato il proprio assenso all'applicabilità delle presenti Condizioni di contratto di pulizia.
 2. Dopo aver inoltrato la Richiesta di prenotazione, l'Utente riceve una conferma di ricevimento da parte di HELPLING. Ciò non costituisce ancora un atto di accettazione dell'Offerta dell'Utente.

3. HELPLING trasmette attraverso la Piattaforma in modo automatico l'Offerta dell'Utente ai possibili Fornitori di servizi (o allo specifico Fornitore di servizi prescelto dall'Utente, se esso ne ha fatto menzione).
4. Se un Fornitore di servizi accetta l'Offerta, un messaggio automatico della Piattaforma di HELPLING verrà inviato all'indirizzo email dell'Utente con il quale egli dichiara l'accettazione dell'Offerta ("**Accettazione**"). Quando l'Utente riceve tale messaggio di posta elettronica o Accettazione, il Contratto di utilizzo entra in vigore.
5. L'Accettazione contiene informazioni riguardo alla convenuta entità del servizio (così come essa è descritta nell'ambito della Richiesta di prenotazione) e riguardo al Fornitore di servizi che eseguirà il servizio (identità e numero di telefono). L'Accettazione riporta inoltre le presenti Condizioni di contratto di pulizia, contenenti una notifica riguardante il diritto di recesso garantito per legge all'Utente. La legge garantisce all'Utente il diritto di recesso a patto che questi sia un consumatore.

Notifica di recesso

Diritto di recesso

Salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni di utilizzo, è possibile recedere dal Contratto di pulizia o dall'Offerta 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:

Helping Italy S.r.l., [Via Leonardo da Vinci 12, 39100 Bolzano (BZ)],

Conseguenze del recesso

In caso di effettivo recesso, le prestazioni ricevute da entrambe le parti devono essere rimborsate e tutti i benefici scaturiti 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.

Informazioni Speciali

Il Vostro diritto di recesso è escluso nel caso in cui il contratto sia stato eseguito completamente da entrambe le parti, o anche solo dal professionista, dietro Vostra espressa richiesta prima che abbiate esercitato il Vostro diritto di annullamento.

Fine della notifica di recesso

- c. Qualora nessun Fornitore di servizi accetti la Richiesta di prenotazione dell'Utente, non si forma alcun contratto di pulizia. HELPLING informerà l'Utente in merito (tramite messaggio di posta elettronica o telefono). HELPLING può proporre un orario alternativo per l'espletamento del servizio.
- d. Di norma, HELPLING notifica l'Utente circa l'accettazione o il rifiuto di una Richiesta di prenotazione entro 24 ore.

2. Disposizioni riguardanti il Contratto di pulizia

- a. L'Utente è tenuto a fornire al Fornitore di servizi le informazioni e l'assistenza necessarie ai fini dell'esecuzione del contratto, in modo da garantire che il lavoro possa essere eseguito in modo perfetto ed efficiente. Esso deve assicurarsi che tutti i requisiti per la Fornitura del servizio siano soddisfatti al momento convenuto. Ciò si applica in particolare per quanto riguarda la garanzia di accesso al luogo presso il quale il servizio deve essere eseguito.
- b. L'Utente fornisce i necessari prodotti detergenti e attrezzi per le pulizie ed è tenuto a garantirne la disponibilità all'inizio del servizio.
- c. Se il numero di ore effettivamente trascorse ai fini della fornitura del servizio differisce dal numero di ore prenotate, l'Utente è obbligato a riferire immediatamente tale differenza a HELPLING.

3. Pagamento

- a. Successivamente all'adempimento del Contratto di pulizia da parte del Fornitore di servizi, l'Utente è tenuto a corrispondere la somma concordata al sistema indipendente di gestione dei pagamenti ("Trustee") incaricato da HELPLING per conto del Fornitore di servizi, utilizzando il metodo di pagamento selezionato durante la prenotazione.
- b. L'Utente corrisponde tale importo al Trustee con carattere liberatorio per l'Utente. Il Trustee riceve il pagamento per il Fornitore di servizi. Il pagamento viene quindi effettuato a favore del Fornitore di servizi, a seguito della conferma dell'esecuzione del servizio da parte del singolo Fornitore di servizi e qualora l'Utente non abbia inoltrato alcun reclamo dopo 24 ore dall'avvenuto completamento del servizio di pulizia.

4. Annullamento

- a. I servizi di pulizia prenotati possono essere annullati (receduti) gratuitamente fino a 24 ore prima dell'inizio del servizio. Qualora l'Utente annulli un ordine successivamente alla scadenza delle 24 ore predette, l'Utente sarà tenuto a corrispondere al Partner una penale per il recesso pari a €12,90 che verrà liquidata, tramite i mezzi di pagamento concordati, al Trustee di cui al punto precedente.
- b. Il Contratto di pulizia non può essere risolto durante l'esecuzione del servizio. È fatto salvo il diritto sancito dalla legge di risolvere il contratto per giusta causa. Il Contratto di pulizia si ritiene concluso una volta che i servizi prenotati sono stati effettuati.

5. Responsabilità dei fornitori di servizi

Il Fornitore di servizi è responsabile nei confronti dell'Utente in caso di mancato adempimento agli obblighi contrattuali o non contrattuali secondo le disposizioni di legge.

6. Diritto applicabile, foro competente e lingua del contratto

- a. Il Contratto di utilizzo è soggetto alla legge italiana.
- b. La lingua del contratto e delle negoziazioni è la lingua italiana.
- c. In caso di controversie relative al Contratto di utilizzo, l'Utente ha il diritto di adire le vie legali attraverso i tribunali ordinari.