

## REGOLAMENTO PROFESSIONISTA

### 1. DISPOSIZIONI GENERALI

1. Il presente Regolamento definisce le condizioni generali, i principi e le modalità dell'erogazione elettronica dei servizi attraverso il portale internet ("Portale") e relativa progressive web app ("Pwa") denominato ASSISTAPP (di seguito, nel complesso, "Piattaforma"), di proprietà della società Assist s.r.l. (c.f. e p.iva 1608312100) nella persona del legale rappresentante p.t. (nel seguito "Società").
2. Il contatto con la Società viene effettuato tramite l'indirizzo e-mail [info@assistapp.it](mailto:info@assistapp.it).
3. Il presente Regolamento è sempre disponibile gratuitamente sulla Piattaforma per i Professionisti registrati, che possono acquisirlo e/o riprodurlo in qualsiasi momento.
4. Tutti i diritti del Portale Internet, inclusi i diritti di proprietà intellettuale relativi al nome, al Dominio Internet, al Sito Web ed alla Pwa della Piattaforma, nonché i moduli, i loghi, i pittogrammi e i logotipi sono di esclusiva proprietà della Società e l'utilizzo di essi può avvenire soltanto nel rispetto delle modalità indicate nel Regolamento.
5. La Società si riserva il diritto di inserire sul Sito Web e sulla Pwa della Piattaforma contenuti pubblicitari in relazione a servizi e prodotti di terzi.
6. Il presente Regolamento definisce, in particolare, le regole di utilizzo della Piattaforma, del Portale Internet e della PWA, le tipologie e l'ambito dei Servizi, le condizioni e i termini per la fornitura dei Servizi, i rapporti contrattuali tra la Società e i Professionisti nonché la procedura per i procedimenti di reclamo promossi dagli Utenti in relazione ai Servizi prestati.

### 2. DEFINIZIONI

I termini utilizzati in questo documento hanno i seguenti significati:

**Commissione:** importo consistente in una percentuale del prezzo offerto al Professionista per l'esecuzione dell'Ordine e spettante alla Società per la gestione della Piattaforma. Costituisce una componente del Prezzo dell'Ordine posta a carico dell'Utente;

**Contratto:** indica il contratto di adesione alla Piattaforma, comprensivo del frontespizio, del Modulo di Sottoscrizione, delle premesse e degli Allegati, messi a disposizione del Professionista in allegato al Contratto o attraverso il Sito.

**Corrispettivo:** importo (lordo) spettante al Professionista per l'esecuzione dell'Ordine, al netto della Commissione. Costituisce una componente del Prezzo versato dall'Utente;

**Dominio:** indica [www.assistapp.it](http://www.assistapp.it);

**Email di Benvenuto:** indica la comunicazione, inviata dalla Società all'indirizzo e-mail indicato dal Professionista nel Modulo di Sottoscrizione, con la quale è comunicato al Professionista che la sua richiesta di adesione alla Piattaforma e di conclusione del Contratto è stata accettata;

**E-mail di Conferma Registrazione:** indica la comunicazione, inviata dalla Società all'indirizzo e-mail indicato dal Professionista nel Modulo di Sottoscrizione, con la quale è comunicato al Professionista che ha completato la procedura di registrazione alla Piattaforma;

**Informazioni Confidenziali:** indica tutte le informazioni che possono ragionevolmente considerarsi informazioni riservate quali quelle di natura tecnica, commerciale, finanziaria, strategica, unitamente a tutti i documenti predisposti dalla Parte che abbia ricevuto le predette informazioni, che contengano, siano fondati o in altro modo riflettano o scaturiscano in tutto o in parte da quelle informazioni, incluse quelle archiviate su qualsiasi computer, word processor o altri dispositivi simili. Il termine "Informazioni Confidenziali" non comprende le informazioni che: (i) siano o divengano di pubblico dominio per causa diversa dalla violazione delle disposizioni di cui al presente Contratto o (ii) siano state apprese in modo indipendente dalla Parte che le ha ricevute o (iii) siano state legittimamente rivelate a fronte di un obbligo di legge o di provvedimento di qualsiasi autorità italiana o straniera o (iv) siano state rivelate alla Parte da un terzo che non fosse tenuto ad alcun obbligo di confidenzialità con riferimento alle informazioni dallo stesso rese;

**Marchio:** indica il marchio "AssistApp Roma" di proprietà della Società;

**Ordine:** contratto d'opera ai sensi del codice civile concluso tra il Professionista e l'Utente che acquista il Servizio tramite la Piattaforma;

**Pannello Utente:** il modulo della Piattaforma disponibile per tutti gli Utenti dal primo Ordine e che consente agli stessi di creare Ordini, verificare le offerte dei Professionisti per l'esecuzione degli Ordini, scegliere i Professionisti, pagare l'Ordine;

**Pannello Professionista:** il modulo della Piattaforma dove i Professionisti saranno in grado di visualizzare gli Ordini degli Utenti e presentare le offerte, contattare la Società, visualizzare tutte le informazioni relative alla sua attività sul Portale, etc;

**Pannello Amministratore:** il pannello grazie a cui viene controllato il corretto funzionamento della Piattaforma, verificata la competenza e l'affidabilità dei Professionisti, supervisionata la correttezza del processo di realizzazione dell'Ordine, del relativo pagamento da parte dell'Utente e del successivo versamento in favore dei Professionisti;

**Piattaforma:** indica i database, il Sito, il Software, i sistemi, i metodi, i processi, le procedure e il relativo know-how sviluppati dalla Società e attraverso i quali, da un lato, i Professionisti sono messi in grado di offrire i Servizi e di concludere Ordini tramite la Piattaforma, dall'altro, sono forniti i servizi della Piattaforma. Grazie a detto servizio internet disponibile nel Dominio di proprietà della Società, gli Utenti possono acquistare con appositi Ordini i Servizi offerti dai Professionisti registrati sulla Piattaforma. Attraverso la Piattaforma, l'Utente invia l'Ordine ed effettua il pagamento;

**Professionista:** la ditta individuale/società titolare di partita iva che aderisce alla rete creata dalla Società registrandosi sulla Piattaforma e che tramite la stessa eseguirà gli Ordini richiesti dagli Utenti;

**Prezzo:** importo corrisposto dall'Utente per l'Ordine, comprensivo del Corrispettivo e della Commissione;

**Pwa:** indica la progressive web app denominata "assistapp" di proprietà della Società;

**Regolamento:** indica il presente regolamento che disciplina il funzionamento della Piattaforma per il Professionista;

**Scheda Professionista:** indica la pagina del Sito che contiene informazioni specifiche sul Professionista, quali, a titolo esemplificativo, una breve presentazione del Professionista, la data a partire dalla quale il Professionista ha iniziato ad offrire le proprie prestazioni sulla Piattaforma, il numero di Ordini completati, le opinioni degli Utenti che si sono rivolti al Professionista, etc.;

**Servizi:** i servizi di cui all'art. 3 del Regolamento che la Piattaforma mette a disposizione degli Utenti e che vengono eseguiti, sulla base degli Ordini degli Utenti, dai Professionisti registrati sulla Piattaforma;

**Sito:** indica il sito web di proprietà della Società [www.assistapp.it](http://www.assistapp.it);

**Società:** indica la società ASSIST s.r.l. con sede in 00193 Roma, Via Giuseppe Gioachino Belli n. 36, c.f. e p.iva 16083121000;

**Software:** indica i software, i programmi (applicativi e operativi) per elaboratore, i codici, i metodi, gli algoritmi, le relative indicazioni e istruzioni, installati o da installare comprese le relative applicazioni software, di proprietà della Società o di terzi e da quest'ultima legittimamente utilizzati e/o direttamente o indirettamente fruiti per la realizzazione, gestione, accessibilità e funzionamento del Sito e, in particolare, della Piattaforma, per la prestazione dei servizi e delle attività connesse e strumentali alla esecuzione del Contratto nonché i relativi aggiornamenti, sviluppi, release, in essere o che saranno eventualmente realizzati dalla Società (o da terzi da essa incaricati) in connessione con la Piattaforma;

**Tariffe:** i prezzi base (al lordo) per i singoli Servizi, stabiliti dalla Società quale prezzo base. Il prezzo finale pagato dall'Utente per l'Ordine comprenderà altresì una Commissione;

**Utente:** indica il soggetto cui è rivolta l'offerta dei Servizi, alla quale lo stesso può accedere navigando sul Sito e/o utilizzando la Pwa. A seguito della registrazione sulla Piattaforma, diviene titolare di un conto attivo, può effettuare Ordini, consultare le informazioni pubblicate sulla Piattaforma, rilasciare recensioni, contattare la Società.

### 3. UTILIZZO E FINALITÀ DEL PORTALE

1. L'attività della Piattaforma è quella di consentire all'Utente di accedere ad una serie di Servizi nell'ambito della cura della casa, della persona e della famiglia come elencati nella Piattaforma stessa, facilitando, dall'altra parte, i Professionisti nell'ottenere Ordini dagli Utenti per la realizzazione di Servizi. In particolare, gli Utenti possono ottenere dai Professionisti registrati i seguenti Servizi:
  - **ASSISTENZA MEDICA**  
Assistenza infermieristica a domicilio; fisioterapia a domicilio; radiografie ed ecografie a domicilio; visite specialistiche a domicilio; servizio di ambulanze private; acquisto e consegna di farmaci a domicilio; prenotazione visite mediche/specialistiche ed esami diagnostici presso strutture pubbliche e private; assistenza acustica e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
  - **CURA DELLA CASA**  
Ricerca personale domestico; pulizia; stiraggio; giardiniere; imbiancaggio; muratura; idraulico; elettricista; trasloco; chef a domicilio; spesa a domicilio; tuttofare; tecnico informatico; riparazione pc e telefono e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
  - **CURA DELLA FAMIGLIA**  
Baby-sitting; dog-sitting; coaching scolastico; psicologo e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
  - **CURA DELLA PERSONA**  
Mindfulness; personal shopper; nutrizionista; parrucchieri a domicilio; estetista a domicilio; personal trainer a domicilio e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
  - **CURA DEGLI ANZIANI**  
Badanti e sostituzione temporanea badanti; assistenza ospedaliera diurna; assistenza infermieristica a domicilio; servizi fisioterapici; consegna farmaci; servizi di accompagnamento; servizi di trasporto e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
  - **SERVIZI SPECIALI**  
Commissioni a domicilio; confezionamento e recapito regali; ricerca personale domestico; ricerca personale per aiuto scolastico; ricerca tecnici per manutenzioni; consulente finanziario; esperto fiscale e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
  - **CUSTOM-MADE**  
Pacchetto personalizzato su misura per le esigenze del cliente.
  - **SERVIZI DI NICCHIA**  
Illustratore; grafico; storyteller; ricamatrice; agente di viaggio e tutte le attività inerenti alla categoria ancora non presenti.
2. L'offerta dei Professionisti registrati nella Piattaforma è rivolta a qualsiasi persona giuridica residente o domiciliata a Roma.
3. La Piattaforma consente all'Utente di effettuare un Ordine, pagare il Servizio e riceverlo nel tempo dallo stesso indicato.
4. L'uso del Portale può avvenire solo nei termini e nell'ambito indicati nel Regolamento. I minimi requisiti tecnici per utilizzare la Piattaforma sono:
  - a. Un computer con l'accesso a Internet, un tablet o uno smartphone;
  - b. L'accesso alla posta elettronica;

- c. Browser Internet;
- d. L'attivazione di cookie nel *browser web* e *Javascript*.
5. È vietato utilizzare la Piattaforma in modo tale da violare la legge, i buoni costumi, i diritti personali di terzi o gli interessi legittimi della Società.
6. L'uso della Piattaforma è possibile solo per gli Utenti di età pari o superiore ai 18 anni, che dovranno confermare la propria età al momento della registrazione.

#### 4. REGISTRAZIONE DEI PROFESSIONISTI

1. Ogni Professionista interessato all'utilizzo della Piattaforma deve registrarsi sulla stessa e utilizzarla tramite il Pannello del Professionista.
2. Registrandosi nella Piattaforma il Professionista conferma di soddisfare le seguenti condizioni:
  - a. avere una specializzazione nel campo dei Servizi offerti;
  - b. essere in possesso delle competenze e dell'esperienza necessaria per realizzare l'Ordine ai massimi livelli;
  - c. garantire affidabilità, scrupolosità e puntualità nella realizzazione degli Ordini.
3. Ai fini della registrazione sulla Piattaforma il Professionista dovrà fornire tutti i dati richiesti.
4. Ogni Professionista registrato che utilizza il Pannello del Professionista avrà l'opportunità di conoscere i dettagli delle Richieste di Ordine effettuate dagli Utenti e potrà liberamente decidere a quale inviare la propria offerta. Resta inteso che la scelta del Professionista cui verrà affidata l'esecuzione del Servizio spetta unicamente all'Utente (il quale riceverà sul suo Pannello tutte le offerte inviate dai Professionisti).

#### 5. PROCEDURA DI ESECUZIONE DEGLI ORDINI

La procedura di esecuzione degli Ordini avviene nel rispetto dei seguenti passaggi:

1. L'Utente effettua una Richiesta di Ordine completando il relativo modulo sulla Piattaforma. Dopo aver correttamente inoltrato una Richiesta di Ordine le informazioni su di esso appariranno sul Pannello del Professionista nella sezione "Ordini", voce "Nuovi Ordini" e verrà inviata un'e-mail alla casella di posta del Professionista con l'informazione sui dettagli del nuovo Ordine.
2. Il Professionista potrà conoscere i dettagli della Richiesta di Ordine - nella sezione "Ordini", voce "Nuovi Ordini" - facendo clic sul pulsante "Dettagli" in relazione alla Richiesta di Ordine a cui il Professionista è interessato. A questo punto il Professionista:
  - a. se non è interessato a una determinata Richiesta di Ordine può ignorarla e non rispondere con la propria offerta;
  - b. se è interessato, il Professionista inserisce nello spazio "il prezzo proposto per il servizio" la tariffa che desidera ricevere per il servizio e preme il pulsante "invio offerta". Resta inteso che alla tariffa del Professionista verrà aggiunta automaticamente la Commissione del Piattaforma e che verrà pertanto comunicato all'Utente il Prezzo comprensivo di detta Commissione.
3. Una volta presentata un'offerta, il Professionista dovrà attendere la decisione dell'Utente e se l'Utente assegna l'Ordine al Professionista, le informazioni sull'Ordine saranno visibili da quel momento in poi nella sezione "I miei ordini".
4. Contestualmente alla conferma dell'Ordine associata al Professionista individuato dall'Utente, il Sistema di Pagamento della Società chiede all'Utente di effettuare il pagamento completo.
5. La realizzazione dell'Ordine deve avvenire entro la data stabilita dall'Utente, da intendersi quale termine essenziale. In caso di ritardo, salvo casi di forza maggiore, se il Professionista non comunica l'impossibilità di effettuare l'ordine entro 24 ore dalla scadenza dell'Ordine, il Sistema del Portale addebiterà al Professionista il costo del servizio per l'Ordine mancato.

#### 6. REGOLE PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

1. Gli Ordini devono essere eseguiti nel rispetto delle tempistiche indicate dall'Utente.
2. La qualità dei Servizi resi dal Professionista deve essere la più alta possibile in relazione all'Ordine effettuato dall'Utente.

3. Gli Utenti che hanno usufruito del Servizio potranno esprimere, secondo correttezza, liceità e decoro, una valutazione in relazione al Servizio svolto dal Professionista e al relativo grado di soddisfazione. Le esperienze degli Utenti saranno registrate e compariranno nella pagina relativa ai singoli Professionisti.
4. Il Professionista dovrà rispettare le previsioni del Regolamento e della Politica sulla Privacy. Se il Professionista dovesse provare, con qualsiasi modalità, a comunicare con l'Utente utilizzando canali esterni al Portale sarà rimosso automaticamente dalla Piattaforma.
5. Il Professionista ha l'obbligo di informare la Piattaforma degli Utenti che cercano di convincerlo a svolgere i loro Ordini fuori Piattaforma.

## **7. OBBLIGHI DEL PROFESSIONISTA**

1. Il Professionista agirà in assoluta autonomia e a proprio esclusivo rischio imprenditoriale; nessuna responsabilità, di qualsiasi genere, in relazione all'erogazione dell'Ordine richiesto dall'Utente potrà pertanto essere fatta ricadere sulla Società.
2. Il Professionista dovrà eseguire l'Ordine personalmente o tramite proprio dipendente/collaboratore il cui nominativo dovrà essere preventivamente comunicato alla Società e registrato sulla Piattaforma.
3. L'Ordine deve essere effettuato a regola d'arte, nel pieno rispetto delle leggi ed entro il termine indicato dall'Utente.
4. Il Professionista si impegna ad evitare qualsiasi comportamento proprio e dei suoi dipendenti/collaboratori che possa in qualunque modo danneggiare l'Utente e/o ledere l'immagine commerciale e professionale della Società.

## **8. PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

1. Il pagamento del Corrispettivo verrà effettuato nelle modalità di pagamento indicate dal Professionista una volta verificata l'effettiva esecuzione dell'Ordine da parte del Professionista.

## **9. RESPONSABILITÀ PER MANCATA/CATTIVA ESECUZIONE DEGLI ORDINI**

1. In caso di mancata o solo parziale esecuzione dell'Ordine imputabile a fatto del Professionista, salvi i casi di forza maggiore, quest'ultimo non avrà diritto a ricevere alcun compenso.

## **10. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

1. La Società elabora i dati personali in conformità al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati).
2. Il Titolare del trattamento è ASSIST s.r.l. con sede in 00193 Roma, Via Giuseppe Gioacchino Belli n. 36, c.f. e p.iva 16083121000.
3. Potete contattare il nostro Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo e-mail: [dataprotection@assistapp.it](mailto:dataprotection@assistapp.it).
4. I dati sono trattati solo allo scopo di garantire l'esecuzione dei Servizi di cui al presente Regolamento.
5. La base giuridica per l'elaborazione dei dati è il contratto concluso con la Società.
6. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati e sull'utilizzo dei cookies, si invita a consultare le relative informative reperibili sul sito web [www.assistapp.it](http://www.assistapp.it)

## **11. FORZA MAGGIORE**

1. Eventi straordinari, imprevedibili e inevitabili dovuti a cause naturali, incendi, terremoti, inondazioni, fattori climatici o altre catastrofi, guerre, insurrezioni, rivolte, epidemie o restrizioni di quarantena, malattia, infortunio, provvedimenti e decisioni di autorità o altra causa che vada oltre ogni ragionevole controllo di una Parte, che non sono ragionevolmente prevedibili, né causati da atti o omissioni della Parte interessata e che non si sarebbero potuti evitare attraverso un piano di lavoro ("Eventi di forza maggiore") e che impediscono l'adempimento degli obblighi contrattuali di una Parte, sospenderanno l'obbligo di adempimento della Parte interessata per tutto il tempo necessario alla rimozione dell'Evento di forza maggiore. La Parte interessata dovrà comunicare tempestivamente all'altra l'Evento di forza maggiore e la causa dello stesso.

## 12. DISPOSIZIONI FINALI

1. La lingua ufficiale del Regolamento e di tutta la documentazione ufficiale è l'italiano.
2. È vietata la riproduzione del Regolamento o di parti di esso senza il consenso scritto della Società.
3. I rapporti tra i Professionisti e la Società nonché le prestazioni dei Servizi rese dai Professionisti agli Utenti sono retti e governati dalla legge italiana. Qualsiasi controversia tra le Parti comunque derivante od occasionata dall'esecuzione degli Ordini e/o dal presente Regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.
4. Il contenuto di questo Regolamento potrà subire modifiche. Tutti i Professionisti saranno informati delle eventuali modifiche tramite e-mail con un elenco delle modifiche e con la data della loro entrata in vigore. La data di entrata in vigore delle modifiche non potrà essere inferiore a 10 giorni dalla data della loro pubblicazione. Nel caso in cui un Professionista non accetti il nuovo contenuto del Regolamento è tenuto a comunicarlo alla Società entro 5 giorni dalla data in cui è stato informato del cambiamento nel Regolamento. La mancata accettazione del Regolamento comporterà la disattivazione dell'accesso al Pannello del Professionista e l'impossibilità di rispondere alle Richieste di Ordine effettuate dagli Utenti.
5. La Società non sarà responsabile verso il Professionista né verso terzi nel caso di ritardi, malfunzionamenti, e/o interruzioni dell'attività del Sito o della Pwa o nella prestazione dei servizi causati da: forza maggiore o caso fortuito; interruzione della erogazione del servizio di energia elettrica; mancanza di connettività, errori del Software, hardware failure, problemi con i database, malfunzionamenti, mancata erogazione delle pagine e/o delle immagini, errori negli algoritmi e, in genere, malfunzionamenti della Piattaforma anche qualora imputabili a fatto del terzo, compresi eventuali fornitori di cui la Società si avvalga, fatti comunque salvi i casi di dolo e/o colpa grave della Società,
6. Resta inteso che la Società funge quale mero intermediaria tra i Professionisti e gli Utenti. L'Ordine è concluso direttamente tra il Professionista e l'Utente. Il Professionista, pertanto, è e rimane il solo ed esclusivo responsabile per la conclusione e per la esecuzione dell'Ordine, restando la Società estranea ed esonerata da qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione o dalla mancata esecuzione dell'Ordine e impegnandosi il Professionista, sin d'ora, a tenerla manlevata e indenne, da qualsiasi responsabilità, di qualsivoglia genere, derivante o comunque connessa alla mancata conclusione e/o esecuzione e/o mancata esecuzione dell'Ordine.