

## TERMINI E CONDIZIONI

### 1. Termini e Condizioni

**1.1** I presenti termini e condizioni (di seguito “Termini e Condizioni”) definiscono i termini e le condizioni che disciplinano il Servizio reso da Parentsmile s.r.l., con sede in Contrà Mure Pallamaio n. 11, Vicenza, Italia, P.I. 04286830247, in persona del legale rappresentante pro tempore (“Parentsmile”), mediante la Piattaforma software proprietaria “Parentsmile” a favore dei Professionisti che intendono usufruire del Servizio.

Parentsmile si riserva, a sua sola discrezione, il diritto di modificare i Termini e Condizioni in ogni momento pubblicando la versione aggiornata sulla Piattaforma Parentsmile, consultabile all’interno dell’account personale di ogni Professionista. I nuovi Termini e Condizioni saranno efficaci dalla data della avvenuta comunicazione del loro aggiornamento e l’utilizzo della Piattaforma, successivamente all’avvenuta comunicazione del loro aggiornamento, implicherà la completa accettazione di tutti i termini delle modifiche apportate ai Termini e Condizioni. Parentsmile raccomanda ai Professionisti di controllare periodicamente la Piattaforma per verificare la presenza di eventuali modifiche comunicate al fine di conservare una copia delle stesse come aggiornate.

**1.2** Subordinatamente alla creazione del profilo e all’accettazione dei Termini e Condizioni, l’utilizzo del Servizio comporta la tacita accettazione da parte dei Professionisti anche degli eventuali aggiornamenti dei Termini e Condizioni ai sensi dell’articolo 20 e l’applicazione di essi ai Servizi secondo quanto di seguito stabilito.

**1.3** Questi Termini e Condizioni disciplinano la fornitura del Servizio offerto ai Professionisti e agli Utenti come stabilito all’articolo 6 quando la Piattaforma sarà operativa.

Una volta che la Piattaforma sarà operativa, Parentsmile metterà a disposizione una copia dei presenti Termini e Condizioni al Professionista interessato a utilizzare la Piattaforma, attraverso un processo diretto di on-boarding on line.

Il Professionista è tenuto a leggere attentamente i presenti Termini e Condizioni prima di utilizzare il Servizio e a procedere all’accettazione delle disposizioni ai sensi dell’articolo 1341 del Codice Civile elencate in calce ai Termini e Condizioni che avverrà mediante sottoscrizione dell’apposito flag una volta che la Piattaforma sarà operativa.

A seguito della registrazione del Professionista sulla Piattaforma, a valle del processo di selezione in capo a Parentsmile, la relazione tra Parentsmile e i Professionisti sarà disciplinata dai presenti Termini e Condizioni, come pubblicati sulla propria area riservata in Piattaforma, che rifletteranno pienamente le presenti, ferme restando le integrazioni che saranno necessarie alla luce della normativa applicabile in materia di vendita online.

### 2. Definizioni

**Autorizzazioni:** sono i titoli di studio, i titoli di abilitazione professionale, i tesserini di iscrizione agli albi e agli ordini professionali in corso di validità nonché gli eventuali ulteriori corsi di specializzazione in titolarità del Professionista.

**Certificazioni Sanitarie:** indica le certificazioni sanitarie richieste alle specifiche tipologie di Professionisti di volta in volta dai provvedimenti normativi / regolamentari in relazione alla pandemia Covid19, necessarie per procedere alle visite domiciliari.

**Condizioni Particolari:** si intendono le condizioni particolari che disciplinano i termini particolari applicabili al Professionista.

**Codice sconto:** indica un buono sconto digitale, non riutilizzabile, con scadenza variabile indicata di volta in volta in piattaforma, che l'Utente registrato potrà utilizzare al fine di acquistare per sé o per un Utente terzo i Servizi Utenti ed ottenere uno sconto fisso o in percentuale sul totale del corrispettivo dovuto per i Servizi Utenti. Il Codice sconto è cumulabile con la Smile Card.

**Professionista:** si intende il pediatra, l'ostetrica, la puericultrice, il logopedista, lo psicologo/psicoterapeuta, l'osteopata pediatrico, l'infermiere pediatrico, l'educatrice, la pedagogista, la tata montessoriana/baby sitter qualificata, il nutrizionista, il personal trainer e qualsiasi figura professionale che Parentsmile deciderà di integrare in futuro, in possesso di tutte le Autorizzazioni, che fornisce i Servizi Utenti mediante la Piattaforma.

**Piattaforma:** si intende congiuntamente la piattaforma software proprietaria di Parentsmile composta dal sito in word press [www.parentsmile.com](http://www.parentsmile.com), e i relativi sottodomini [www.consumer.parentsmile.com](http://www.consumer.parentsmile.com); [www.backoffice.parentsmile.com](http://www.backoffice.parentsmile.com); [www.professional.parentsmile.com](http://www.professional.parentsmile.com); [www.api.parentsmile.com](http://www.api.parentsmile.com) .

**Sito:** [www.parentsmile.com](http://www.parentsmile.com).

**Servizi:** è l'insieme dei servizi resi da Parentsmile ai Professionisti di cui all'articolo 7.

**Servizi Utenti:** è l'insieme dei servizi professionali resi dai Professionisti agli Utenti che li hanno prenotati ed acquistati attraverso la Piattaforma di cui all'articolo 8.

**Smile Card:** indica la carta ricaricabile che l'Utente registrato potrà acquistare per sé o per un Utente terzo al fine di avere un wallet con un determinato importo pre-pagato dall'Utente medesimo per prenotare e acquistare i Servizi Utenti ed ottenere uno sconto [fisso/variabile] sul totale del corrispettivo dovuto per i Servizi Utenti.

**Utente:** s'intende la persona fisica utente della Piattaforma che, registrando il proprio account, abbia acquistato dai Professionisti i Servizi Utenti e/o la Smile Card mediante la Piattaforma a titolo personale in qualità di consumatore, come definito dal Codice del Consumo.

**Utente Business:** la persona giuridica o la ditta individuale che abbia registrato il proprio account e che si limita ad avviare in Piattaforma il processo di prenotazione dei Servizi Utenti non a titolo personale in qualità di consumatore, come definito dal Codice del Consumo, ma a titolo professionale in nome e per conto dei propri clienti, i quali in qualità di Utenti concludono in autonomia il processo di prenotazione e acquisto in Piattaforma e beneficiano dei Servizi Utenti.

**Voucher aziendale:** indica un buono regalo che consiste in documenti di legittimazione digitali emessi nell'ambito di piani di welfare aziendale, ai quali corrisponde un determinato importo monetario, esplicitamente indicato di volta in volta a seconda dei casi, spendibile esclusivamente per i Servizi Utenti entro una scadenza di volta in volta stabilita.

### **3. Termini e Condizioni**

**3.1** I Termini e Condizioni regolano la navigazione sul Sito e la fornitura dei Servizi come stabilito al successivo articolo 6.

**3.2** I Termini e Condizioni non regolano la fornitura del Servizio Utenti da parte del Professionista a favore degli Utenti, che sono disciplinati direttamente sulla base dei rapporti in essere fra gli Utenti con il Professionista.

**3.3** Gli Utenti e/o gli Utenti Business possono accedere al - e navigare sul - Sito e alla Piattaforma anche senza usufruire dei Servizi Utenti e senza procedere quindi alla registrazione ed alla creazione di un proprio account personale. Per usufruire dei Servizi Utenti, gli Utenti avranno la facoltà di procedere con un acquisto solo registrandosi. I Professionisti possono accedere al - e navigare sul - Sito senza usufruire dei Servizi, per accedere invece alla Piattaforma ed usufruire dei Servizi saranno tenuti a procedere con la registrazione. L'accesso al - e la sola navigazione sul - Sito e alla Piattaforma presuppongono la lettura integrale, la conoscenza e l'accettazione dei Termini e Condizioni da parte degli Utenti e dei Professionisti. Ai Professionisti sarà richiesto di prendere visione dei Termini e Condizioni e di approvarne le disposizioni, nonché di leggere l'Informativa Privacy e accettare le logiche di funzionamento della Piattaforma, per poter completare la registrazione e, a valle di un processo di selezione in capo a Parentsmile, iniziare ad operare.

**3.4** Parentsmile si riserva, a sua sola discrezione, il diritto di modificare i Termini e Condizioni in ogni momento postando un avviso sul Sito o tramite email per gli Utenti, gli Utenti Business e per i Professionisti. Le nuove condizioni generali saranno immediatamente efficaci e, dal momento che il continuare a navigare sul Sito e accedere alla Piattaforma implicherà la completa accettazione di tutti i termini delle modifiche apportate ai Termini e Condizioni, Parentsmile, raccomanda agli Utenti e ai Professionisti di controllare periodicamente il Sito e la propria area riservata sulla Piattaforma per verificare la presenza di eventuali modifiche del presente documento.

**3.5** Le modalità di trattamento dei dati personali dei Professionisti sono indicate nell'Informativa privacy dedicata.

**3.6** Il Sito si serve di cookies. Per maggiori informazioni al riguardo si rimanda alla Cookie policy.

### **4. La Piattaforma**

**4.1** La Piattaforma è un *marketplace Business to Business e Business to Consumer*, messo a disposizione dei Professionisti per pubblicizzare la loro attività professionale e degli Utenti e/o degli Utenti Business rispettivamente per la prenotazione e l'acquisto e per l'avvio del processo di prenotazione di visite e prestazioni domiciliari e/o in video-consuluto/telemedicina eseguite dai Professionisti. I Servizi forniti attraverso la Piattaforma da Parentsmile consentono ai Professionisti di offrire agli Utenti i propri Servizi Utenti e agli Utenti di acquistare detti servizi da questi ultimi. Parentsmile non opera né come agente del Professionista né come distributore dei Suoi servizi, limitandosi a gestire la piattaforma *marketplace* ed a fornire agli Utenti e ai Professionisti, i seguenti Servizi:

- un mercato virtuale in cui il Professionista, attraverso il proprio account sulla Piattaforma, può promuovere il proprio profilo professionale e offrire il proprio Servizio agli Utenti, che a loro volta possono scegliere il Professionista per prenotare una visita o richiedere una prestazione professionale da erogare a domicilio o in video-consulto, a seconda delle proprie esigenze;
- un sistema di organizzazione delle visite e delle prestazioni domiciliari mediante scelta del Professionista e prenotazione del Servizio Utente;
- un sistema di incasso dei pagamenti di ciascuno dei Servizi Utenti in nome e per conto dei Professionisti eseguiti dagli Utenti attraverso la Piattaforma;
- un sistema di gestione ed invio agli Utenti dei documenti fiscali emessi dai Professionisti.

**4.2** Resta inteso che Parentsmile, facilitando le transazioni fra gli Utenti e i Professionisti e fornendo unicamente i Servizi, rimane estranea ai rapporti professionali relativi al Servizio Utenti, i quali intercorrono direttamente ed unicamente tra gli Utenti e i Professionisti che, sono, infatti regolati da termini e condizioni concordate fra dette parti a cui Parentsmile è estranea. Resta comunque inteso che in nessun caso Parentsmile potrà essere ritenuto responsabile della conduzione del Servizio Utenti da parte del Professionista né delle interazioni o omesse interazioni del Professionista con l'Utente che lo ha scelto e che ha prenotato con lui/lei un Servizio Utenti.

**4.3** I profili dei Professionisti in modalità preview con i dati anagrafici completi e le relative recensioni rilasciate dagli Utenti, pubblicati nell'apposita sezione della Piattaforma, potranno, in ogni caso, essere visualizzati solo dagli Utenti che si sono registrati. All'Utente non ancora registrato non saranno visibili i dati anagrafici completi dei Professionisti, ma solo il nome e la prima lettera del cognome di questi ultimi. L'Utente non registrato avrà sempre la facoltà di visionare i Profili dei professionisti e le relative recensioni.

Nel caso in cui il Professionista abbia acquistato la funzionalità premium "Prenota con me" tramite subscription mensile o con pagamento una tantum annuale, fornita da Parentsmile nell'ambito dei Servizi, come descritto al successivo art. 7, gli Utenti hanno la facoltà di scegliere il nominativo di quello specifico Professionista e di avviare un processo di prenotazione esclusivamente con quest'ultimo. In tal caso, quindi, gli Utenti fin all'atto della prenotazione potranno direttamente sin dall'inizio scegliere il nominativo del professionista con cui desiderano prenotare ed acquistare un Servizio Utenti, visualizzando esclusivamente le prestazioni erogabili da quello specifico professionista e il calendario con le effettive disponibilità di quest'ultimo.

## **5. Titolarità della Piattaforma**

**5.1** La Piattaforma, l'architettura della stessa, il codice sorgente e oggetto, l'algoritmo sottostante, le interfacce grafiche, così come i contenuti e i marchi denominativi e figurativi Parentsmile sono di titolarità esclusiva di Parentsmile.

**5.2** Il Professionista non può quindi utilizzare, copiare, riprodurre, distribuire, pubblicare o in qualsivoglia modo sfruttare qualsiasi caratteristica, funzionalità, strumento o contenuto della Piattaforma, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, salvo quanto espressamente previsto dai presenti Termini e Condizioni.

## 6. Condizioni per l'uso del Servizio

**6.1** L'utilizzo del Servizio è consentito esclusivamente ai Professionisti che siano dotati di tutte le Autorizzazioni, nonché di Certificazioni Sanitarie validamente rilasciate, che abbiano un *account* registrato sul Sito, che abbiano superato la fase di selezione in capo a Parentsmile (gestita anche attraverso l'apposita sezione di Onboarding sulla Piattaforma) e che abbiano letto l'Informativa privacy e accettato le logiche di funzionamento della Piattaforma, nonché che abbiano accettato i Termini e Condizioni nonché i termini e condizioni dei contratti previsti dai service provider gestori dei servizi di pagamento (es. Stripe).

**6.2** Per utilizzare la *Piattaforma* e poter usufruire del Servizio, il Professionista deve avere una connessione Internet attiva sul proprio computer fisso o portatile e sul proprio smartphone (i costi connessi con l'uso di Internet dipendono dalle tariffe vigenti con il Suo fornitore di connessione Internet).

## 7. Contenuto del Servizio

### Il Servizio

Parentsmile consente al Professionista, tramite la Piattaforma, a cui accede per mezzo di un computer/smartphone/tablet, di pubblicizzare il proprio profilo professionale, essere quindi conosciuto e scelto da Utenti che intendano richiedere un Servizio Utente, che potrà essere reso dal Professionista ai sensi dei Termini e delle condizioni con possibilità di gestire le prenotazioni e le visite da remoto tramite la Piattaforma e, a completa discrezione e volontà, di fornire loro assistenza a domicilio e/o tramite anche video-consulto/tele-medicina.

### La registrazione

Per utilizzare la Piattaforma e quindi acquistare il Servizio, il Professionista deve essere utilmente selezionato da Parentsmile secondo la seguente procedura di selezione e registrazione sulla Piattaforma. Il Professionista interessato ad acquistare il Servizio deve fornire una serie di informazioni preliminari nella sezione "Onboarding" della Piattaforma" quali: nome e cognome, P.IVA, eventuale codice destinatario e/o indirizzo mail pec ai fini della fatturazione elettronica, data di nascita, sesso, indirizzo e-mail, numero telefonico mobile, provincia e comune di operatività, specializzazione, Autorizzazioni, data inizio esperienza lavorativa, password, indicazione delle prestazioni erogabili. In caso di utile inserimento di tutti i predetti dati, di presa visione dell'Informativa Privacy e accettazione delle logiche di funzionamento della Piattaforma, il Professionista può accedere alla propria area riservata limitata all'accesso della seconda ed eventualmente terza ed ultima fase di selezione. Nello specifico, il Professionista nel secondo step di selezione deve fornire le seguenti informazioni, anche compilando gli appositi campi: conferma di essere validamente in possesso di Certificazioni Sanitarie richieste di volta in volta dai provvedimenti normativi in relazione alla pandemia Covid19, caricamento Curriculum Vitae, inserisce una breve presentazione personale, foto personale, codice fiscale, indirizzo di fatturazione, lingue parlate, titolo di studio, tipo di corsi di specializzazione conseguiti, ulteriori titoli di studio (comprensivi di anno conseguimento, ente e upload dei diplomi/certificati), zone geografiche di copertura del Servizio Utenti, indicazione della modalità (domicilio/tele-consulto) per ogni prestazione erogabile, eventuale RCT/O attiva, abilitazione a corso di primo soccorso (per tata montessoriana/baby sitter qualificata/educatrice), ulteriori informazioni quali esperienze all'estero, attività di volontariato, interessi affini a Parentsmile, concomitanza studio/lavoro e ove ritenuto opportuno link a propri profili social, link a pubblicazioni/blog, questi ultimi non saranno visibili agli Utenti ma saranno resi solo ai fini della valutazione del Professionista da parte di Parentsmile. Parentsmile valuterà i Professionisti sulla base delle informazioni dagli stessi fornite e sui propri standard professionali di ingaggio, in caso di valutazione positiva il Professionista sarà invitato ad un colloquio in

video-call per valutazione finale. Se ritenuto da Parentsmile idoneo, dovrà completare il proprio account caricando in Piattaforma copia del proprio documento di identità, foto personale a sua scelta, fornire l'indicazione dell'IBAN per la creazione dell'account Stripe (denominato Stripe Connected Account), da cui verranno bonificati mensilmente i corrispettivi a lui spettanti e la relativa accettazione dei termini e condizioni del Connected Account (terza ed ultima fase di Onboarding). Una volta completato anche questo step, il Professionista sarà considerato "idoneo" e potrà sbloccare e accedere alla propria area riservata pronta per iniziare ad usufruire dei Servizi sulla Piattaforma.

Il Professionista si impegna a tenere sempre aggiornate tutte le informazioni fornite al momento della propria registrazione procedendo alla modifica -ove possibile- direttamente dalle impostazioni dell'account oppure in alternativa contattando l'assistenza via email.

Il Professionista si impegna a conservare la propria password e a non comunicarla a soggetti terzi. In caso di problemi relativi al proprio account o alla password, i Professionisti potranno contattare Parentsmile all'indirizzo e-mail [admin@parentsmile.com](mailto:admin@parentsmile.com)

Ciascun Professionista è direttamente responsabile per ogni attività posta in essere utilizzando il proprio *account* e si impegna a comunicare a Parentsmile qualsivoglia uso non autorizzato o comunque abusivo del proprio *account*. Parentsmile non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per eventuali danni di qualunque natura patiti dal Professionista in conseguenza dell'utilizzo non autorizzato o comunque abusivo dell'account posto in essere da parte di soggetti terzi.

## L'utilizzo della Piattaforma

Dopo il *login*, che si intenderà utilmente completato a seguito della presa visione dell'Informativa Privacy e accettazione delle logiche di funzionamento della Piattaforma e dei presenti Termini e Condizioni, la Piattaforma offrirà ai Professionisti la possibilità di accedere a una serie di funzionalità. In particolare, attraverso la propria area riservata potrà utilizzare il Servizio che gli consente di:

- a) gestire il proprio profilo (indicare le prestazioni professionali che può erogare nell'ambito del Servizio Utenti, inserire/gestire le sue disponibilità nel calendario in relazione alla fornitura del Servizio Utenti);
- b) visualizzare/gestire la propria agenda (appuntamenti programmati, pending ed effettuati);
- c) accedere all'agenda con il dettaglio degli appuntamenti fissati con gli Utenti (es. indirizzo dove verrà svolto il Servizio Utenti, indicazione ora di inizio e ora di fine dell'appuntamento, note, caricamento fattura, rating cliente, richiesta contatto customer service per cancellazione/modifica appuntamento, link video-consulto tramite l'integrazione delle funzionalità di una piattaforma terza);
- d) ricezione/storico notifiche (appuntamento programmato modificato/cancellato, alert prossimità appuntamento, nuovo appuntamento, richiesta custom);
- e) gestione richiesta custom (lista, dettaglio, accettazione);
- f) area fatture: il Professionista avrà sempre a disposizione, nella sezione dedicata della propria area riservata, un riassunto informativo che lo agevoli nell'emissione della propria fattura all'Utente, in cui saranno presenti la data della fattura (che corrisponderà con quella dell'effettivo incasso dell'importo pagato dall'Utente sulla Piattaforma), la descrizione di quanto acquistato, il totale fattura (corrispettivo pagato dall'Utente). Il Professionista dovrà emettere la propria fattura all'Utente per il Servizio Utenti erogato direttamente con i propri strumenti/canali, terzi rispetto alla Piattaforma, e sarà quindi tenuto a procedere con l'upload del documento fiscale in formato .pdf o

- .jpeg o altri formati non editabili, nell'apposita sezione all'interno della propria area riservata. Il documento fiscale dovrà essere reso disponibile dal Professionista sulla Piattaforma, e quindi all'Utente, entro massimo 72h dalla data di incasso del corrispettivo pagato dall'Utente per la prestazione, pena il decadimento del diritto di percepire il corrispettivo spettante per quella determinata prestazione entro il quindicesimo giorno del mese successivo alla data di erogazione della prestazione; si precisa che il riassunto informativo di cui sopra rappresenta esclusivamente uno strumento di facilitazione per il Professionista nella predisposizione delle fatture, restando a carico di quest'ultimo ogni obbligo e adempimento di carattere fiscale e amministrativo-contabile.
- g) visualizzare i dettagli relativi al proprio profilo (nominativo, specializzazione, presentazione personale, recensioni degli Utenti);
  - h) consultare/scaricare l'ultima versione dei presenti "Termini e Condizioni", delle "Condizioni particolari", l'Informativa e le preferenze privacy e le informazioni di contatto del servizio di assistenza clienti Parentsmile ("Supporto");
  - i) disconnettersi dalla Piattaforma ("Logout")
  - j) utilizzare la funzionalità premium "Prenota con me", a fronte del pagamento di una subscription mensile o una tantum, come stabilito nelle Condizioni particolari, che consente agli Utenti di avviare un processo di prenotazione esclusivamente con il Professionista prescelto nel primo step del processo di prenotazione; restando inteso che una volta prescelto il Professionista la prenotazione da parte dell'Utente verrà regolata agli stessi termini e condizioni previsti dall'articolo 8 che segue.

Il Professionista potrà sempre, all'interno della propria area personale, gestire/modificare le proprie informazioni e, in particolare, aggiornare le sue informazioni relative alle Certificazioni Sanitarie, le sue aree geografiche di competenza e aggiungere, a quelle già caricate all'atto della selezione e registrazione, ulteriori zone per ogni singola disponibilità caricata in calendario.

## 8. Procedura di acquisto del Servizio Utente

**8.1** L'Utente che effettua la prenotazione in Piattaforma, una volta che avrà scelto la tipologia di Professionista, avrà eventualmente indicato il nominativo di un Professionista specifico, mediante la funzionalità "Prenota con me", e avrà indicato il proprio indirizzo, seleziona il Servizio Utente richiesto indicando il numero di assistiti a cui dovrà essere erogata la prestazione professionale, gli slot per l'appuntamento (data e ora sulla base delle disponibilità che la Piattaforma propone oppure possibilità di inoltrare una richiesta custom dello slot, se le disponibilità proposte dalla Piattaforma non dovessero essere di suo gradimento) e in che modalità intende usufruire della prestazione professionale (a domicilio o in video-consulto), se entrambe disponibili. Nel caso in cui non abbia avviato la prenotazione mediante la funzionalità "Prenota con me", l'Utente, pur ottenendo dalla Piattaforma l'associazione automatizzata del professionista più adeguato per quella specifica richiesta, avrà sempre la facoltà di scegliere il Professionista che reputa più idoneo ai fini dell'erogazione del Servizio Utente, valutando tutti i profili dei Professionisti effettivamente disponibili.

Una volta confermato lo slot orario dell'appuntamento e scelto o assegnato il Professionista, l'Utente potrà procedere al completamento della prenotazione, indicando il numero di carta di credito su cui avverrà

l'addebito del corrispettivo del Servizio Utente acquistato, mediante accredito sul conto di Parentsmile, che incassa in nome e per conto del Professionista. Resta inteso che il pagamento (incasso del corrispettivo dovuto sul conto di Parentsmile) viene processato sulla carta di credito dell'Utente alla *cut-off date* delle 48h antecedenti la data dell'appuntamento per l'erogazione del Servizio Utente, dipendendo lo stesso dal perfezionamento della prenotazione e la presa in carico dell'Utente da parte del Professionista.

Al momento dell'incasso del corrispettivo pagato dall'Utente di cui al paragrafo precedente, Parentsmile notificherà al Professionista attraverso la propria area riservata sulla Piattaforma, l'avvenuto pagamento. Il Professionista, quindi, è obbligato, ad emettere la fattura per quel Servizio Utente al momento dell'incasso e renderla disponibile sulla propria area riservata sulla Piattaforma entro le 48 ore successive. Si precisa che la normativa fiscale prevede come data fattura la data di incasso del corrispettivo. Le prestazioni dei Servizi Utente dovranno essere fatturate secondo il regime Iva proprio della specifica prestazione eseguita. Qualora il Professionista non renda disponibile sull'area riservata della Piattaforma la fattura emessa verso l'Utente per il Servizio Utente acquistato in Piattaforma entro 72h dall'incasso del corrispettivo pagato dall'Utente per il Servizio Utente, Parentsmile sospenderà in modo automatico il pagamento del corrispettivo spettante al Professionista per quel determinato Servizio Utente, secondo quanto stabilito al successivo articolo 9.1 e nelle Condizioni particolari applicabili al Professionista. Il pagamento del corrispettivo potrà essere eseguito da Parentsmile solo nel momento in cui il Professionista avrà emesso regolare fattura a favore dell'Utente per il Servizio Utente acquistato in Piattaforma e l'avrà resa disponibile in Piattaforma nella sezione dedicata della propria area riservata. Qualora il Professionista emetta a favore dell'Utente per il Servizio Utente acquistato in Piattaforma una fattura errata (i.e. nella descrizione del Servizio Utente e/o nel nome intestatario, indirizzo e/o nell'importo totale fattura), questo, ove richiesto dall'Utente, sarà tenuto a ad emettere regolare nota di credito e procedere con l'emissione di una nuova fattura corretta, rendendola sempre disponibile in Piattaforma nella sezione dedicata della propria area riservata. Parentsmile sospenderà in modo automatico il pagamento del corrispettivo spettante al Professionista per quel determinato Servizio Utente, fino al momento in cui il Professionista non avrà reso disponibile nella sezione dedicata dell'area riservata in Piattaforma la nuova fattura corretta per quel Servizio Utente.

**8.2** Una volta erogata la prestazione (domicilio/video-consulto) il Professionista ha la facoltà di procedere alla recensione dell'Utente fornendo le informazioni del caso nella apposita sezione della Piattaforma.

**8.3** Nel caso in cui il Professionista non eseguisse il Servizio Utenti per qualsiasi ragione ivi incluso la mancanza o la non validità della Certificazione Sanitaria al momento dell'appuntamento prenotato dall'Utente, Parentsmile rimborserà all'Utente il corrispettivo del Servizio Utenti pagato e di cui non ha beneficiato a causa del Professionista, senza che il Professionista nulla avrà da pretendere nei confronti di Parentsmile.

**8.4** Parentsmile è esonerata da qualsiasi responsabilità con riguardo a danni o ritardi nei pagamenti che dovessero derivare all'Utente e/o al Professionista in ragione dell'improprio o mancato funzionamento del circuito di pagamenti elettronici.

## 9. Corrispettivo del Servizio

**9.1** Fatto salvo per il Servizio “Prenota con me” il cui corrispettivo è regolato dalle Condizioni Particolari, il prezzo del Servizio a carico del Professionista è costituito da una commissione determinata in percentuale sul corrispettivo finale pagato dall’Utente per quel Servizio Utente (al netto di sconti previsti a seconda dei casi da Codice Sconto / Voucher / Smile Card ove a disposizione dell’Utente) che viene trattenuto da Parentsmile al momento in cui il corrispettivo pagato dall’Utente viene trasferito al Professionista, cioè entro il quindicesimo giorno del mese successivo alla data di incasso del corrispettivo pagato dall’Utente per il Servizio Utente e correttamente fatturato dal Professionista all’Utente entro le tempistiche descritte all’art. 8.2. Parentsmile rinuncia alla commissione nel caso di cui all’articolo 8.3,

**9.2** Mensilmente Parentsmile emetterà a favore del Professionista una fattura, maggiorata di IVA, portante il complessivo importo delle commissioni maturate sui corrispettivi pagati dagli Utenti all’atto della prenotazione del Servizio Utenti, entro il quindicesimo giorno del mese successivo alla data di erogazione del Servizio Utente. Nel caso di Servizio “Prenota con me”, il relativo importo a titolo di subscription fee verrà indicato nella relativa fattura mensile emessa da Parentsmile all’atto dell’incasso del pagamento.

**9.3** Parentsmile è esonerata da qualsiasi responsabilità con riguardo a danni o ritardi nei pagamenti che dovessero derivare al Professionista in ragione dell’improprio o mancato funzionamento dei circuiti bancari all’atto del trasferimento del corrispettivo pagato dall’Utente al netto della commissione per il Servizio.

**9.4** Le condizioni economiche del rapporto fra Parentsmile e i Professionisti sono regolate dalle Condizioni Particolari, che sono parte integrante dei Termini e Condizioni e che saranno conservate nell’area riservata dei Professionisti. Gli sconti che Parentsmile pratica a favore degli Utenti, che pertanto vengono anche addebitati ai Professionisti, sono di volta in volta regolati dai diversi tipi di Smile Card e Codici Sconto utilizzati dagli Utenti per l’acquisto dei Servizi Utenti.

## 10. Diritti e Obblighi del Professionista

Con l’accettazione dei Termini e Condizioni il Professionista:

- i) conferma sotto la propria responsabilità di essere un professionista specialista nella propria area di competenza dichiarata all’atto della registrazione e di essere validamente munito di tutte le Autorizzazioni e le Certificazioni Sanitarie sia all’atto della registrazione che di volta in volta al momento dello svolgimento dei Servizi Utenti e di avere tutte le competenze necessarie allo svolgimento della propria professione e della singola prestazione erogata nell’ambito dei Servizi Utenti;
- ii) si impegna ad usare la Piattaforma unicamente per lo scopo per il quale essa è stata creata, vale a dire per ricevere il Servizio da Parentsmile e fornire agli Utenti i Servizi Utenti. Resta inteso che i dati inseriti mediante la Piattaforma vengono forniti dal Professionista a titolo gratuito, senza che possa pretendere alcunché per l’uso che ne viene fatto da Parentsmile o dai suoi aventi causa in conformità a quanto indicato nell’Informativa privacy dedicata.;
- (iii) si impegna a svolgere il Servizio Utenti prenotato dall’Utente nelle modalità, all’ora e nel luogo stabilito.

Il Professionista garantisce di essere in possesso di tutte le competenze necessarie allo svolgimento della propria attività professionale, la veridicità delle informazioni fornite, nonché la validità delle Autorizzazioni e delle Certificazioni Sanitarie che potranno essere verificate da parte di Parentsmile che, in caso di informazioni non veritiere o di Autorizzazioni e/o Certificazioni non valide avrà diritto insindacabile di negare al Professionista l'accesso all'account.

## 11. Privacy

La Piattaforma tratta i dati personali dei Professionisti e degli Utenti nel rispetto di quanto disposto dal D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/18 (di seguito, "Codice della Privacy") e dei relativi allegati, nonché nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (di seguito il "Regolamento" o "GDPR"), del quale sono qui integralmente richiamate le definizioni, e di ogni altra normativa, provvedimento, linee guida, *best practice* applicabili in materia di protezione dei dati personali.

Il Professionista, al momento della registrazione, è tenuto a consultare l'Informativa privacy e a confermare la presa visione della stessa mediante flag.

Parentsmile è Titolare del trattamento dei dati personali dei Professionisti e degli Utenti, per le finalità indicate nelle rispettive Informative privacy.

Il Professionista è Titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti, per le finalità perseguite dal Professionista stesso, che si impegna a trattarli nel rispetto della normativa sopra indicata.

I dati personali raccolti da Parentsmile nel corso di utilizzo della *Piattaforma* potrebbero essere inviati a terze parti che trattano i dati per conto di Parentsmile in qualità di Responsabili esterni del trattamento o di Titolari autonomi del trattamento, per le finalità indicate nell'Informativa privacy.

Il sistema di archiviazione dei dati, i servizi e i dati *back-end* della Piattaforma si basano su server ospitati da terze parti che si trovano nel territorio dell'UE.

Per avere tutte ulteriori informazioni relative alle modalità di trattamento dei dati personali dei Professionisti, è possibile consultare l'Informativa privacy fornita al Professionista al momento della registrazione e disponibile sulla Piattaforma nell'apposita sezione.

## 12. Responsabilità del Professionista

Il Professionista svolgerà il Servizio Utenti come lavoratore autonomo, non sussistendo alcun rapporto di lavoro subordinato, o parasubordinato con Parentsmile.

Ciascun Professionista garantisce che le informazioni fornite nell'ambito del Servizio sono corrette e veritiere. Nel caso in cui dovesse emergere la non correttezza e/o la non veridicità delle informazioni fornite dal Professionista, Parentsmile si riserva l'incondizionato diritto di cancellare l'account senza addurre motivazioni e di inibire l'accesso alla Piattaforma e ai profili dei Professionisti da parte degli Utenti. Ai Professionisti a cui è inibito per le predette ragioni l'accesso alla Piattaforma è vietata la possibilità di creazione di un nuovo account.

Ciascun Professionista è responsabile dell'uso che fa del Servizio nonché delle informazioni che fornisce a Parentsmile e quelle che riceve dagli Utenti in relazione allo svolgimento del Servizio Utente.

In caso di contestazioni da parte di terzi (compresi gli Utenti) riguardo a qualsiasi dato o contenuto, o condotta posta in essere dal Professionista mediante l'utilizzo del Servizio, il Professionista se ne assume la piena responsabilità, sia nei confronti di Parentsmile che dei terzi.

Il Professionista manleverà Parentsmile e la indennizzerà per qualsiasi danno e/o pretesa che dovesse essere sollevata dagli Utenti, dagli Utenti Business e/o da terzi, ivi comprese autorità pubbliche in relazione al Servizio Utenti.

### **13. Diritti e obblighi di Parentsmile**

Parentsmile in quanto proprietario della Piattaforma concede al Professionista l'uso non cedibile della stessa ai fini del Servizio. Il Professionista non potrà vantare alcun diritto su quanto di proprietà di Parentsmile in relazione alla Piattaforma e al Servizio.

Parentsmile in quanto proprietario della Piattaforma si impegna a conservare in un luogo idoneo i dati e le informazioni ricevute per il periodo necessario, considerando l'uso a cui sono destinati.

I dati dei Professionisti che non utilizzano gli account saranno conservati per il periodo richiesto dalla legge, secondo quanto indicato nell'Informativa privacy.

Parentsmile ha il diritto di chiudere l'account del Professionista qualora: (i) lo stesso abbia ricevuto tre recensioni negative da parte degli Utenti senza fornire una adeguata e documentata controprova in smentita alle stesse, (ii) abbia cancellato dopo la data di cut off e/o non abbia erogato tre Servizi Utenti previamente presi in carico e già confermati all'Utente, (iii) lo stesso fosse sprovvisto di valide Autorizzazioni e/o Certificazioni Sanitarie al momento dell'erogazione del Servizio Utenti. In comprovata assenza di valide Autorizzazioni e/o Certificazioni Sanitarie al momento dell'erogazione del Servizio Utenti, Parentsmile avrà diritto di chiedere ed ottenere dal Professionista il pagamento di una penale pari ad euro 5.000.

A seguito di detti inadempimenti, Parentsmile comunicherà per iscritto al Professionista la chiusura dell'account con un preavviso di 8 giorni.

### **14. Dati forniti da terzi**

Parentsmile, in quanto titolare della Piattaforma e del Servizio, non controlla né gestisce le eventuali informazioni e i relativi dati forniti da terzi Utenti e dagli Utenti Business e, pertanto, i contenuti degli stessi sono stabiliti dal terzo il quale ne è esclusivo responsabile.

Parentsmile non è in alcun modo responsabile della veridicità ed esattezza dei dati inseriti nella Piattaforma dagli Utenti e condivisi con il Professionista.

Parentsmile non è in alcun modo responsabile della veridicità ed esattezza dei dati inseriti nella Piattaforma dai Professionisti e condivisi con gli Utenti.

### **15. Disclaimer**

Parentsmile non ha alcun obbligo o responsabilità di verificare la veridicità delle Autorizzazioni e delle Certificazioni Sanitarie e che il Professionista sia un operatore specializzato secondo quanto dichiarato all'atto della registrazione. Parentsmile non rilascia alcuna garanzia e declina ogni responsabilità, nei limiti previsti dalla legge, per eventuali danni, diretti o indiretti (inclusi, senza limitazioni, danni per perdita di profitti, di interruzione di servizi o di perdite di dati) che possano derivare al Professionista dall'uso o dall'impossibilità di utilizzo del Servizio per cause ad esso non imputabili.

Il Servizio è fornito da Parentsmile nello stato in cui si trova privo di vizi di difetti di realizzazione. Eventuali responsabilità inderogabili per legge saranno comunque limitate al solo Servizio e ai soli contenuti di Parentsmile del Servizio, intendendosi espressamente esclusa qualsiasi responsabilità per eventuali danni diretti e/o indiretti, che siano conseguenza della condotta del Professionista, di Utenti, di altri terzi, ovvero dell'accesso ed utilizzo abusivo dei dati.

Parentsmile non assume alcuna responsabilità per eventuali conseguenze derivanti da segnalazioni effettuate dagli Utenti tramite la Piattaforma in relazione al Professionista e allo svolgimento del Servizio Utente reso dal Professionista.

Parentsmile non è responsabile per l'eventuale impossibilità di accesso e/o utilizzo della Piattaforma che dovessero dipendere da problemi di connessione ad Internet e/o da eventuali malfunzionamenti tecnici della stessa. Parentsmile non assume alcuna responsabilità per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti al Professionista per il mancato e/o difettoso funzionamento delle loro apparecchiature elettroniche o di terzi, di collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente dallo stesso o dai suoi fornitori. Resta esclusa ogni responsabilità di Parentsmile in relazione alla conduzione da parte del Professionista del Servizio Utente, ai suoi rapporti con gli Utenti.

Resta esclusa ogni responsabilità di Parentsmile in relazione alla conduzione da parte del Professionista del Servizio Utente.

Parentsmile non è responsabile per l'eventuale annullamento delle prenotazioni da parte degli Utenti e non è responsabile dei disagi eventualmente determinati in funzione di cambiamenti degli orari o rinvii delle prenotazioni da parte degli Utenti, condizioni che, qualora si dovessero realizzare, sono da imputare direttamente agli Utenti medesimi. Il Professionista prende atto che l'Utente potrà richiedere nel caso di prestazioni a domicilio l'esibizione delle Certificazioni Sanitarie, ne consegue che, nel caso in cui l'Utente discrezionalmente ritenga di non voler dar seguito alla prenotazione e quindi alla erogazione del Servizio Utente acquistato per mancata esibizione o per ragioni inerenti alla Certificazione Sanitaria, Parentsmile non sarà ritenuto responsabile per l'eventuale annullamento della prenotazione avvenuto contestualmente alla visita domiciliare. In tal caso il Professionista non avrà alcun diritto o facoltà di ottenere il pagamento del corrispettivo per quel Servizio Utente non erogato, spettando all'Utente il rimborso totale del corrispettivo pagato.

L'Utente potrà liberamente e senza vincoli procedere alla cancellazione dell'appuntamento, purché tale cancellazione avvenga entro 48 ore antecedenti l'appuntamento (il "periodo di *cut-off*"); in tal caso, l'Utente avrà diritto al rimborso di quanto già versato e al Professionista nulla sarà dovuto per la mancata esecuzione del Servizio Utente. Il Professionista prende atto che alla cancellazione della prenotazione da parte dell'Utente non si applicheranno i termini del recesso previsti dal Codice del Consumo ove non applicabile qualora il Servizio Utente consista in una prestazione di assistenza sanitaria o ove consista in assistenza all'infanzia o ove il corrispettivo del Servizio Utente sia inferiore ad euro 50,00 così come stabilito dall'articolo 47 del Codice del Consumo ed eventuali modifiche.

Qualora l'Utente proceda con la cancellazione dell'appuntamento successivamente il periodo di *cut-off* oppure non si presenti all'appuntamento fissato con il Professionista, l'Utente, ove richiesto, avrà diritto al rimborso della somma dovuta per il Servizio Utente che Parentsmile dovrà eseguire con la conseguenza che il Professionista in tal caso non avrà diritto a percepire il corrispettivo pagato per quel Servizio Utente.

## 16. Limitazioni nell'erogazione del Servizio

Parentsmile si riserva il diritto di modificare, sospendere o interrompere, in tutto o in parte, il Servizio in qualsiasi momento anche senza preavviso previa comunicazione scritta. La sopravvenuta mancanza dell'Autorizzazione e/o della Certificazione Sanitaria richiesta per l'erogazione di servizi a domicilio – per qualsiasi ragione – comporta il diritto di Parentsmile di sospendere o interrompere il Servizio senza preavviso ma con una comunicazione formale che motiva la sospensione o l'interruzione in mancanza di valida Certificazione Sanitaria con applicazione della penale di cui all'articolo 13. Inoltre, ai sensi dell'articolo 1460 del codice civile Parentsmile si riserva il diritto di sospendere il Servizio nella funzionalità “Prenota con me” nel caso di un mancato pagamento della subscription mensile e per un periodo che sarà pari al periodo di mancato pagamento della stessa

Parentsmile non potrà essere ritenuto responsabile dei danni conseguenti alla mancata prestazione del Servizio a causa dell'errato o mancato funzionamento dei mezzi elettronici di comunicazione per cause da esso indipendenti.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si intendono la mancanza di connessione Internet del dispositivo del Professionista, il malfunzionamento dei server o dei servizi resi da Microsoft Azure, Amazon Web services, Google Firebase e/o da terze parti fornitrici ed altri dispositivi elettronici anche non facenti parte integrante della rete Internet, nonché il malfunzionamento di software installati, virus informatici, nonché da azioni di hacker o altri utenti aventi accesso alla rete.

Parentsmile manterrà il Professionista informato di eventuali sospensioni e/o interruzioni del Servizio attraverso comunicazioni via notifica tramite la Piattaforma.

Il Servizio non potrà essere consultato od utilizzato durante fasce orarie specificate per “*server maintenance*”, né attraverso strumenti che non siano le applicazioni ufficiali di Parentsmile.

## 17. Obbligo di non concorrenza

Il Professionista, una volta registrato, non potrà contattare, direttamente o indirettamente, tramite alcun soggetto, alcuno degli Utenti o degli Utenti Business al fine di offrire il Servizio Utenti al di fuori della Piattaforma. Nel caso in cui Parentsmile venisse a conoscenza che il Professionista abbia contattato un Utente o un Utente Business, in qualsiasi mezzo e attraverso qualsiasi soggetto, Parentsmile procederà alla sospensione del suo account e a richiedere il pagamento di una penale pari ad Euro 10.000,00 (diecimila,00).

## 18. Durata - Recesso

I Termini e Condizioni si applicano per il periodo di utilizzo del Servizio da parte dei Professionisti.

Qualora gli Utenti manifestassero il mancato gradimento per i Servizi Utenti resi dal Professionista, Parentsmile avrà il diritto di recedere dal rapporto contrattuale con il Professionista, così come regolato dai Termini e Condizioni, con un preavviso di sette giorni comunicato per iscritto, fermo restando che in caso di recesso il Professionista avrà diritto ad incassare i corrispettivi maturati fino alla data della comunicazione del recesso.

## 19. Forza Maggiore

Parentsmile è esonerato da qualsiasi responsabilità per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni previste dai Termini e Condizioni o con riguardo alla sospensione dei - o impossibilità di

accedere ai - Servizi offerti tramite la Piattaforma dovuti ad eventi di forza maggiore, al di fuori del proprio controllo ragionevole e prevedibile, quali, in via esemplificativa, ma non esaustiva, scioperi nazionali, insurrezioni civili, attacchi terroristici, incendi, esplosioni, malfunzionamenti per qualsiasi ragione della rete internet e/o di dispositivi elettronici, anche mobili, e/o *blackout*, eventi naturali di carattere eccezionale (“Casi di Forza Maggiore”) anche laddove tali eventi colpiscano e quindi ritardino o rendano impossibile l’adempimento degli obblighi in capo al Professionista che si sia servito del Servizio.

Parentsmile, al verificarsi di uno dei Casi di Forza Maggiore, ne darà tempestivamente notizia per iscritto mediante una notifica via [admin@parentsmile.com](mailto:admin@parentsmile.com) dichiarando così la sospensione del Servizio.

L’adempimento delle obbligazioni da parte di Parentsmile ai sensi dei Termini e Condizioni si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano gli eventi di cui al presente articolo.

La pandemia Covid19 in quanto evento previsto e prevedibile non costituisce un Caso di Forza Maggiore.

## 20. Cancellazione dal Sito

Laddove il Professionista decida di non voler più usufruire del Servizio, questi dovrà solamente comunicare a Parentsmile, all’indirizzo mail [privacy@parentsmile.com](mailto:privacy@parentsmile.com), la propria intenzione di modo da consentire a Parentsmile, una volta completati tutti gli adempimenti fiscali, la cancellazione del relativo profilo/account dalla Piattaforma.

## 21. Validità e modifica

I presenti Termini e Condizioni del Servizio si considereranno applicabili, ove compatibili, anche in caso di ulteriori, diversi e specifici accordi.

Parentsmile potrà apportare in qualsiasi momento, a propria discrezione ed unilateralmente, modifiche ai presenti Termini e Condizioni del Servizio, i quali verranno portate a conoscenza del Professionista tramite l’inserimento nella sezione dedicata della propria area riservata.

L’uso continuativo del Servizio dopo tali modifiche comporta una espressa presa di conoscenza e accettazione delle modifiche e dei suoi aggiornamenti. Nel caso in cui sia richiesta l’accettazione espressa delle modifiche, il Professionista si impegna a provvedere in questo senso.

## 22. Nullità parziale

Nel caso in cui una clausola o parte del presente contratto dovesse essere ritenuta nulla, illecita o illegittima non andrà ad intaccare il resto del contratto e la sua validità ed efficacia.

## 23. Foro competente e legge applicabile

I rapporti tra Parentsmile e i Professionisti sono regolati dalla legge italiana.

Per la risoluzione stragiudiziale delle controversie sorte in relazione ai Termini e Condizioni il Professionista potrà ricorrere alla procedura di mediazione di cui al D.lgs. n. 28/2010, ovvero potrà ricorrere agli organismi di ADR mediante la piattaforma ODR di risoluzione online delle controversie, istituita e gestita dalla Commissione Europea, e accessibile tramite il seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Per ogni eventuale informazione sulle modalità di utilizzo della piattaforma ODR, il Professionista potrà contattare Parentsmile al seguente indirizzo di posta elettronica [hello@parentsmile.com].

Salvo quanto disposto da norme di legge inderogabili, il Tribunale di Milano sarà competente in via esclusiva a dirimere qualunque controversia riguardante i presenti Termini e Condizioni ed i rapporti ad esse connessi.

#### **24. Clausole vessatorie**

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341-1342 c.c., il Professionista dichiara di avere letto e compreso, e dunque di approvare espressamente gli articoli:

Art. 6 “Condizioni per l’uso del Servizio”; Art. 9 “Corrispettivo del Servizio”; Art. 10 “Diritti e Obblighi del Professionista”; Art. 11 “Privacy”; Art. 12. “Responsabilità del Professionista”; Art. 13 “Diritti e obblighi di Parentsmile”; Art. 14 “Dati forniti da terzi”; Art. 15 “Disclaimer”; Art. 16 “Limitazioni nell’erogazione del Servizio”; Art. 17 “Obbligo di non concorrenza”; Art. 18 “Recesso”, Art. 19 “Forza Maggiore”; Art. 23 “Foro Competente e legge applicabile”.