

## 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 degli Utenti 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, consultabile all’interno del Sito. 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 agli Utenti di controllare periodicamente la Piattaforma per verificare la presenza di eventuali modifiche comunicate al fine di conservare una copia delle stesse come aggiornate.

Subordinatamente alla registrazione sulla Piattaforma da parte degli Utenti (a valle dell’acquisto dei Servizi Utenti e/o della Smile Card) e della creazione del profilo da parte degli Utenti Business e all’accettazione da parte di entrambi dei Termini e Condizioni, l’utilizzo del Servizio comporta la tacita accettazione da parte degli stessi anche degli eventuali aggiornamenti dei Termini e Condizioni e l’applicazione di essi ai Servizi Utenti secondo quanto di seguito stabilito.

**1.2** Questi Termini e Condizioni disciplinano le modalità mediante le quali gli Utenti attraverso la Piattaforma acquistano il Servizio Utenti o la Smile Card per la fornitura da parte dei Professionisti delle prestazioni professionali presentate sulla Piattaforma dagli stessi.

### 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.

**Codice sconto:** indica un buono sconto digitale, non riutilizzabile, con scadenza variabile indicata sulla 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, l’infermiere pediatrico, l’educatrice, la pedagogista, la tata montessoriana, la 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 e delle Certificazioni Sanitarie, 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 4.

**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 4.

**Smile Card:** indica la carta ricaricabile che l'Utente registrato potrà acquistare per sé o per un Utente terzo o che può ricevere da Parentsmile nel caso in cui l'Utente sia beneficiario di un programma di corporate welfare realizzato dalla propria azienda con Parentsmile, al fine di avere un wallet con un determinato importo pre-pagato dall'Utente medesimo o messo a disposizione di quest'ultimo 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 e/o abbia attivato la Smile Card di cui risulta beneficiario 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 Utente 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 l'acquisto dei 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 l'acquisto dei Servizi Utenti come stabilito al successivo articolo 7.

**3.2** I Termini e Condizioni regolamentano esclusivamente il rapporto fra Parentsmile e gli Utenti e/o gli Utenti Business in relazione alla procedura di acquisto del Servizio Utente in virtù del quale gli Utenti e/o gli Utenti Business accedono alla Piattaforma al fine di prenotare e/o acquistare – mediante le funzionalità della medesima – il Servizio Utente che viene poi di fatto eseguito di volta in volta dal Professionista. Ne consegue che ai sensi dell'articolo 7, gli Utenti a titolo gratuito acquistano da Parentsmile un servizio che consente loro (i) di prenotare e gestire (compresa la eventuale fase di cancellazione della prenotazione) il Servizio Utente che poi verrà eseguito dal Professionista e/o (ii) di acquistare una Smile Card.

**3.3** 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 di volta in volta fra

gli Utenti con il Professionista, a cui in questa sede si rimanda solo ai fini di un coordinamento con talune previsioni che regolamentano il rapporto strettamente in essere fra Utenti e/o Utenti Business e Parentsmile.

**3.4** Gli Utenti e 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. Automaticamente gli Utenti verranno registrati nella Piattaforma una volta concluso l'acquisto dei Servizi Utenti e/o della Smile Card. L'accesso alla Piattaforma e la sola navigazione sul Sito presuppongono la lettura integrale, la conoscenza e l'accettazione dei Termini e Condizioni da parte degli Utenti e degli Utenti Business. Agli Utenti sarà richiesto di prendere visione dei Termini e Condizioni e di approvarne le disposizioni, nonché di prendere visione dell'Informativa privacy e prestare il proprio consenso, se necessario, per poter completare l'acquisto dei Servizi Utenti e/o della Smile Card.

**3.5** 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 e-mail 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 agli Utenti Business di controllare periodicamente il Sito e la propria area riservata sulla Piattaforma per verificare la presenza di eventuali modifiche del presente documento.

**3.6** Il trattamento dei dati personali trasmessi tramite il Sito avviene nel rispetto della normativa in materia, come specificato al punto 11, e dettagliato nell'Informativa privacy messa a disposizione sul Sito e/o sulla Piattaforma.

**3.7** 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 dei Servizi Utenti nelle forme di visite e prestazioni domiciliari e/o in video consulto/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 anche usufruendo delle Smile Card. Parentsmile non opera né come agente del Professionista né come distributore dei loro servizi, limitandosi a gestire la piattaforma *marketplace* ed a fornire agli Utenti, anche per il tramite degli Utenti Business, e ai Professionisti, rispettivamente i seguenti Servizi Utenti e Servizi:

- un mercato virtuale in cui il Professionista attraverso il proprio account sulla Piattaforma può promuovere il proprio profilo professionale e offrire le proprie prestazioni professionali 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 prenotazione e 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 in relazione ai Servizi Utenti di volta in volta erogati.

**4.2** Resta inteso che Parentsmile, limitandosi a fornire un servizio di prenotazione, acquisto e gestione del Servizio Utente anche mediante l'utilizzo della Smile Card, facilitando le transazioni fra gli Utenti e i

Professionisti in relazione a quest'ultimo, 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 nonché dalla legge applicabile con esclusione del Codice del Consumo per i Servizi Utenti del valore inferiore ad euro 50,00 nonché per i Servizi Utenti che consistono in servizi prestati da professionisti sanitari e/ o qualora il Servizio Utente consista in una prestazione di assistenza all'infanzia ai sensi dell'articolo 47 del Codice del Consumo. Resta comunque inteso che in nessun caso Parentsmile, potrà essere ritenuto responsabile della cancellazione della prenotazione da parte dell'Utente né 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.

## **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** L'Utente e l'Utente Business non possono 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 Utenti**

**6.1** L'utilizzo del Servizio è consentito esclusivamente agli Utenti maggiorenni che abbiano letto l'informativa privacy e fornito, se necessario, il proprio consenso al trattamento dei dati tramite la Piattaforma, nonché che abbiano accettato i Termini e Condizioni.

Gli Utenti potranno prenotare e acquistare i Servizi Utenti e/o la Smile Card solo con la registrazione e l'apertura di un account sulla Piattaforma ma a condizione che abbiano accettato i Termini e Condizioni prima della conclusione dell'acquisto del servizio. Gli Utenti Business a loro volta potranno azionare il processo di prenotazione che poi sarà completato dai loro clienti in qualità di Utenti solo con la registrazione e l'apertura di un account sulla Piattaforma ma a condizione che abbiano accettato i Termini e Condizioni prima della conclusione dell'acquisto del Servizio Utenti o della Smile Card.

**6.2** Per utilizzare la Piattaforma e poter usufruire del servizio di prenotazione e acquisto dei Servizi Utenti e/o della Smile Card, l'Utente 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 Parentsmile**

### **Il servizio Parentsmile**

Gli Utenti e/o gli Utenti Business accedono alla Piattaforma al fine di avviare il processo di prenotazione (gli Utenti Business) per i propri clienti e/o prenotare e acquistare (gli Utenti) – mediante le funzionalità

della medesima – (i) il Servizio Utente che viene poi di fatto eseguito dal Professionista e/o (ii) le Smile Card che consentono l'acquisto del Servizio Utente. Il servizio di Parentsmile consiste esclusivamente nel fornire all'Utente e all'Utente Business le funzionalità della Piattaforma al fine di procedere alla prenotazione, acquisto e gestione della stessa e la sua eventuale cancellazione, ne consegue che le obbligazioni di Parentsmile nei confronti dell'Utente si esauriscono al momento della conferma della prenotazione da parte della Piattaforma o della cancellazione della prenotazione da parte dell'Utente, con la conseguenza che da questi due distinti momenti Parentsmile non risponde per nessuna ragione degli inadempimenti e delle obbligazioni dovute da parte del Professionista a favore dell'Utente.

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.

### **La registrazione**

Per utilizzare la Piattaforma e quindi avviare la prenotazione e/o acquistare il Servizio Utenti e/o la Smile Card, l'Utente e l'Utente Business devono registrarsi sulla Piattaforma inserendo i seguenti dati – l'Utente nome e cognome, e-mail, numero di cellulare, l'Utente Business ragione sociale, PIVA/Codice fiscale, e-mail, password.

Una volta inseriti i predetti dati e completato il processo di prenotazione ed acquisto, la Piattaforma invierà automaticamente all'indirizzo mail indicato dall'Utente una password temporanea che potrà essere modificata da quest'ultimo al primo accesso alla propria area riservata.

La registrazione dell'Utente Business, in alcuni casi particolari, potrebbe essere fatta dall'operatore Parentsmile, il quale crea un account con password temporanea che potrà poi essere modificata dall'Utente business al primo accesso in piattaforma.

A valle della procedura di registrazione, l'Utente e l'Utente Business avranno un proprio account personale dal quale i) l'Utente Business potrà visionare tutte le prenotazioni avviate per conto dei propri clienti, possibili Utenti della Piattaforma e gestire eventuali cashback/compensi a suo favore, ove previsto), ii) l'Utente opererà le prenotazioni (incluso l'inserimento dei dati della carta di credito sulla quale verrà processato l'addebito del corrispettivo dovuto per il servizio), la gestione e l'eventuale cancellazione delle prestazioni che sono oggetto del Servizio Utenti che verrà reso dal Professionista all'Utente nonché il monitoraggio del valore economico disponibile sulla Smile Card e la relativa ricarica.

Per procedere con la registrazione l'Utente e l'Utente Business dovranno sempre prendere visione e accettare i presenti Termini e Condizioni, nonché prendere visione delle Informative privacy a loro dedicate e prestare, se necessario, il consenso al trattamento dei dati personali.

L'Utente e l'Utente Business garantiscono la veridicità delle informazioni fornite, che potranno essere verificate da parte di Parentsmile che, in caso di informazioni non veritiere avrà diritto insindacabile di negare l'accesso all'account. L'Utente e l'Utente Business si impegnano 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 e-mail. Nel caso in cui un Utente regali una Smile Card ad un terzo soggetto, l'Utente è tenuto a fornire un indirizzo mail valido o numero di telefono cellulare di detto beneficiario, il quale riceverà da Parentsmile una comunicazione e il link alla pagina web dove può trovare l'informativa privacy ex art. 14 GDPR.

A seguito della registrazione sulla Piattaforma, l'Utente e l'Utente Business si impegnano a conservare la password temporanea e la propria password personale e a non comunicarla a soggetti terzi. In caso di problemi relativi al proprio account o alla password, potranno contattare Parentsmile all'indirizzo e-mail [admin@parentsmile.com](mailto:admin@parentsmile.com).

Parentsmile non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per eventuali danni di qualunque natura patiti dall'Utente e dall'Utente Business in conseguenza dell'utilizzo non autorizzato o comunque abusivo dell'account posto in essere da parte di soggetti terzi.

Le previsioni del presente articolo si applicano anche all'Utente che si registra sulla Piattaforma ai fini del riscatto di un Voucher aziendale e/o di una Smile Card di cui risulta beneficiario nell'ambito di un programma di corporate welfare realizzato dalla propria azienda con Parentsmile.

### **L'utilizzo della Piattaforma**

Dopo il *login*, che si intenderà utilmente completato a seguito dell'accettazione dei presenti Termini e Condizioni, della presa visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali e del rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, la Piattaforma offrirà agli Utenti la possibilità di accedere a una serie di funzionalità, in particolare:

- a) visualizzare le diverse tipologie di Professionisti e quindi di prestazioni professionali che fanno parte dei Servizi Utenti resi da ciascuno di loro;
- b) sulla base dell'indirizzo inserito, scegliere la modalità di erogazione del Servizio Utente disponibile: a domicilio o in video-consulto;
- c) sulla base dell'indirizzo inserito, scegliere data e slot orario per l'erogazione del Servizio Utente, tra alcune disponibilità proposte a calendario dalla piattaforma o lanciando una richiesta custom in tempo reale;
- d) visualizzare i profili e le customer review dei Professionisti che, a seconda della prestazione richiesta dall'Utente, dell'indirizzo dove dovrà essere erogata la prestazione e dello slot orario richiesto, verranno proposti dalla Piattaforma sulla base di algoritmi di intelligenza artificiale che compiono la migliore associazione possibile;
- e) a valle della scelta del Professionista, indicare l'assistito o gli assistiti a cui dovrà essere erogato il Servizio Utente, inserendo nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data di nascita, grado di parentela (facoltativo);
- f) usufruire di sconti contenuti nei Codici Sconto/ Smile Card da inserire nel carrello della prenotazione dei Servizi Utenti;
- g) inserire i dati della carta di credito al fine di procedere alla conferma della prenotazione di una o più prestazioni relative al Servizio Utente o dell'acquisto di una Smile Card ed eventualmente alla sua modifica e cancellazione;
- h) visualizzare e gestire il proprio account e all'occorrenza modificarlo;
- i) attivare la Smile Card acquistata e/o di cui risulta beneficiario, visualizzare il valore economico disponibile sulla Smile Card, la relativa scadenza nonché procedere con la ricarica della stessa, visualizzare la scadenza dei Codici sconto nonché l'importo residuo e la scadenza dei Voucher;
- j) visualizzare lo storico degli appuntamenti prenotati, erogati e quelli che risultano ancora pending perché in attesa di conferma;

- k) all'interno della sezione fatture, nella propria area riservata: visualizzare e scaricare la fattura emessa dal Professionista in relazione a ciascun Servizio Utente reso all'Utente, che conterrà i dati di intestazione del professionista, il numero progressivo della fattura, la data (che corrisponderà con quella dell'effettivo incasso dell'importo pagato dall'Utente), i dati dell'assistito, la descrizione del Servizio Utente acquistato, il corrispettivo e la modalità di pagamento utilizzata);
- l) attivare le sessioni di video-consulto con il Professionista che eroga il Servizio Utente in modalità da remoto, previa accettazione del consenso informato fornito dal Professionista, ove previsto;
- m) a valle dell'erogazione del Servizio Utente, rilasciare per ogni Professionista una recensione - *customer review*-;
- n) consultare/scaricare, nella sezione apposita della Piattaforma, l'ultima versione dei "Termini e Condizioni", delle Informative privacy, unitamente alla gestione dei consensi e le informazioni di contatto del servizio di assistenza clienti Parentsmile ("*Supporto*");
- o) disconnettersi dalla Piattaforma ("*Logout*").

## 8. Servizio Utente - Smile Card - Voucher Servizio Utente

**8.1** L'Utente che effettua la prenotazione in Piattaforma, una volta che avrà scelto la tipologia di Professionista 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), ove entrambe disponibili. L'Utente avrà la facoltà di scegliere il Professionista che reputa più idoneo ai fini dell'erogazione del Servizio Utente, valutando i profili dei Professionisti proposti dalla Piattaforma.

**8.2** La prenotazione del Servizio Utente si intende: (i) "confermata" quando all'Utente viene già associato un Professionista allo slot orario scelto dall'Utente e quest'ultimo abbia inserito gli estremi della carta di credito su cui avverrà l'addebito del corrispettivo dovuto per la prestazione relativa al Servizio Utente, (ii) "pending" finché il Professionista non dà conferma della presa in carico della prestazione in relazione allo slot orario richiesto dall'Utente bensì quest'ultimo abbia già inserito i dati della carta di credito ai fini del futuro addebito del corrispettivo.

**8.3** Una volta confermato lo slot orario dell'appuntamento e scelto il Professionista, l'Utente potrà procedere al completamento della prenotazione, indicando i dati dell'assistito unitamente a quelli ai fini della fatturazione del Servizio Utente e i dati della carta di credito su cui allo scadere delle 48 h antecedenti la data di erogazione del Servizio Utente da parte del Professionista, avverrà l'addebito del corrispettivo del Servizio Utente acquistato. In caso di acquisto del Servizio Utente mediante Smile Card e/o Voucher o in caso di prenotazioni effettuate e confermate entro le 48h dalla data fissata per l'appuntamento, il corrispettivo dovuto sarà addebitato all'Utente al momento della conferma della prenotazione (alla fine del booking journey in Piattaforma). L'importo addebitato all'Utente verrà accreditato sul conto, gestito da un gateway esterno di pagamenti elettronici, intestato a Parentsmile, che incassa il corrispettivo della prenotazione del Servizio Utenti in nome e per conto del Professionista, mediante un servizio di mandato all'incasso. Resta inteso che il mandato all'incasso costituisce un mero servizio reso da Parentsmile all'Utente nell'interesse del Professionista.

**8.4** L'Utente ha la facoltà di modificare data, slot orario della medesima tipologia (es. "standard" con "standard", "weekend/notte" con "weekend/notte") e nome del Professionista della prenotazione del

Servizio Utenti prima dell'ottenimento della conferma della prenotazione dello stesso e/o prima dell'avvenuto addebito del corrispettivo pagato per il Servizio Utenti. Una volta ricevuta la conferma della prenotazione del Servizio Utenti e/o a valle dell'addebito del corrispettivo pagato per quest'ultimo, l'Utente ha diritto di modificare la data e lo slot orario della medesima tipologia (es. "standard" con "standard", "weekend/notte" con "weekend/notte"), ma non può modificare (i) la tipologia di prestazione oggetto del Servizio Utente come prenotato e (ii) il Professionista scelto –fermo restando che la prenotazione potrà essere modificata una volta soltanto. Nel caso in cui l'Utente, una volta prenotato il Servizio Utente e in assenza di cancellazione ai sensi dei Termini e Condizioni, non renda possibile per qualsiasi ragione l'espletamento del Servizio Utente da parte del Professionista nel giorno e nell'ora stabiliti, entro 14 giorni lavorativi dalla data dell'appuntamento fissato per il Servizio Utenti, l'Utente avrà diritto di richiedere per iscritto via pec o mediante raccomandata con avviso di ricevimento il rimborso del prezzo pagato al netto della commissione dovuta dal Professionista a Parentsmile per l'erogazione dei Servizi, considerato che la mancata erogazione del Servizio Utenti è dovuta ad un inadempimento dell'Utente.

**8.5** Il Professionista provvederà ad emettere all'Utente la fattura per il Servizio Utente all'atto dell'incasso della somma pagata per quest'ultimo, che si sostanzia con la cut-off date (48 ore antecedenti la data dell'appuntamento) o con la conferma della prenotazione (alla fine del booking journey) se la stessa viene effettuata entro le 48 ore dalla data fissata per l'appuntamento o se viene utilizzata come modalità di pagamento la Smile Card e/o il Voucher. Il Professionista è obbligato a rendere disponibile la fattura emessa per il Servizio Utente nella sezione dedicata in Piattaforma, al fine di consentire all'Utente di visionare e scaricare il documento nella propria area riservata. Si precisa che resta comunque a carico del Professionista ogni obbligo e adempimento di carattere fiscale e amministrativo-contabile.

**8.6** L'Utente ha sempre diritto alla cancellazione della prenotazione relativa al Servizio Utente prima dell'erogazione dello stesso da parte del Professionista. La cancellazione non prevede alcuna penale da parte dell'Utente; tuttavia, qualora avvenisse a meno di 48h dalla data fissata per l'erogazione della prestazione e quindi successivamente all'avvenuto addebito del corrispettivo del Servizio Utente, l'Utente potrà richiedere per iscritto a Parentsmile il rimborso del corrispettivo via pec o mediante raccomandata con avviso di ricevimento. Resta inteso che la cancellazione della prenotazione, che l'Utente compie mediante le funzionalità della Piattaforma, e i relativi effetti, attengono strettamente al rapporto in corso fra il Professionista e l'Utente in relazione alla fornitura del Servizio Utente, a cui non si applicheranno i termini del recesso previsti dal Codice del Consumo ove non applicabile qualora il Servizio Utente consiste in una prestazione sanitaria o di 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.

**8.7** L'Utente ha il diritto di chiedere al Professionista al momento dell'appuntamento a domicilio l'esibizione della Certificazione Sanitaria, in mancanza della stessa o in caso di una sua non validità, l'Utente può rifiutare di ricevere dal Professionista il Servizio Utente, dovendo prontamente comunicare via email per iscritto a Parentsmile detta circostanza. Nel caso in cui l'Utente rifiuti la prestazione in quanto il Professionista risulta sprovvisto di valida Certificazione Sanitaria, l'Utente avrà diritto di richiedere per iscritto via pec o mediante raccomandata con avviso di ricevimento il rimborso del prezzo pagato per il Servizio Utenti non ricevuto.

**8.8** Una volta erogata la prestazione (domicilio/video-consulto) l'Utente ha la facoltà di procedere alla customer review del Professionista, fornendo le informazioni del caso nella apposita sezione della Piattaforma.

**8.9** 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 del gateway esterno dei pagamenti elettronici.



## Smile Card

**8.10** L'Utente potrà acquistare per sé o per soggetti terzi (mediante la funzione "Regala Smile Card") le Smile Card che vengono presentate da Parentsmile sulla Piattaforma e che consentono l'acquisto dei Servizi Utenti a prezzi scontati. L'Utente che risulta beneficiario di una Smile Card consegnata a mezzo email e/o sms mediante la funzione "Regala Smile Card" anche nell'ambito di un programma di corporate welfare realizzato dalla propria azienda con Parentsmile, potrà riscattare la Smile Card ricevuta e acquistare i Servizi Utenti a prezzi scontati. Le Smile Card hanno tagli economici stabiliti (es. 100 euro, 200 euro, 500 euro), una durata predeterminata a partire dalla data di attivazione che varia a seconda dell'importo e consentono l'applicazione di sconti al momento dell'acquisto dei Servizi Utenti. Le Smile Card sono ricaricabili per un importo che consenta all'Utente di raggiungere sempre il taglio economico della stessa (es. per Smile Card di 100 euro, nel caso di un saldo di 50 euro, l'Utente potrà ricaricare ulteriori 50 euro) o fare un upgrading al taglio superiore e in virtù di ciò sono rinnovabili dal momento della ricarica per la medesima scadenza prevista per quel singolo taglio. La Smile Card può essere acquistata per uso esclusivamente privato in relazione all'acquisto dei Servizi Utenti e non è rivendibile. Nel caso di Smile Card acquistate dall'Utente a beneficio di terzi mediante la funzione "Regala Smile Card" e/o nel caso di Smile Card inviate dall'account Parentsmile all'Utente beneficiario di una Smile Card nell'ambito di un programma di corporate welfare, l'Utente nel primo caso e Parentsmile nel secondo caso dovranno indicare al momento dell'acquisto o l'indirizzo e-mail o il numero del telefono cellulare del beneficiario della Smile Card, che riceverà via email o via sms da parte di Parentsmile un codice per l'attivazione della Smile Card ed un link di accesso alla Piattaforma. L'Utente potrà inserire il codice di attivazione ricevuto via mail o via sms per attivarla e, una volta completata la registrazione, la troverà quindi disponibile nella propria area riservata nella sezione "metodi di pagamento"; al soggetto beneficiario della Smile Card si applicano le previsioni applicabili agli Utenti dai Termini e Condizioni.

L'Utente al momento dell'acquisto della Smile Card versa a Parentsmile l'importo della medesima che viene detenuto in deposito fiduciario (in nome e per conto del Professionista che verrà individuato per la prestazione del servizio), non oneroso e a titolo gratuito nonché indisponibile, da Parentsmile medesima fino al momento in cui l'Utente l'utilizzerà per l'acquisto del Servizio Utente. Ogni acquisto del Servizio Utente comporterà una riduzione dell'importo depositato nel wallet per una cifra pari al corrispettivo del Servizio Utenti acquistato. L'importo non utilizzato dall'Utente alla scadenza del termine di validità della Smile Card non sarà rimborsato all'Utente che ha acquistato la Smile Card da parte di Parentsmile. Nel caso di acquisto del Servizio Utenti mediante Smile Card, il Professionista provvederà ad emettere la fattura all'atto dell'incasso della somma pagata per il Servizio Utenti ovvero alla conferma della prenotazione dello stesso (alla fine del booking journey in Piattaforma).

## Voucher

**8.11** Nel caso in cui l'acquisto dei Servizi Utenti avvenisse mediante Voucher, l'Utente potrà avere accesso alla Piattaforma per il tramite di un link univoco con codice di attivazione che gli è stato fornito da Parentsmile via mail, per tramite del proprio datore di lavoro. Il suddetto link consentirà all'Utente di accedere alla Piattaforma, approdando sull'interfaccia di registrazione (o log-in nel caso in cui sia già Utente di Parentsmile) da cui gli verrà notificato il Voucher da attivare. Una volta inserito il codice di attivazione, l'Utente avrà accesso alla propria area riservata, nella cui sezione dedicata alle modalità di pagamento, troverà anche il Voucher appena attivato, mediante cui potrà procedere all'acquisto dei Servizi Utenti alle stesse condizioni di ogni altro Utente.

## 9. Corrispettivo del Servizio Utenti e della Smile Card

**9.1** Parentsmile fornisce a titolo gratuito all'Utente mediante la Piattaforma il servizio di prenotazione, acquisto, gestione ed eventuale cancellazione del Servizio Utente che sarà reso dal Professionista.

**9.2** Il prezzo del Servizio Utenti a carico dell'Utente viene visualizzato sulla Piattaforma nel carrello per ogni prestazione (al lordo dell'eventuale IVA e dell'imposta di bollo e al netto di sconti come stabiliti a seconda dei casi da Smile Card e da Codici Sconto ove a disposizione dell'Utente) e incassato da Parentsmile in virtù del mandato all'incasso di cui all'articolo 7 e trasferito al Professionista secondo quanto stabilito nei termini e condizioni che regolano il rapporto fra Parentsmile e i Professionisti.

**9.3** Resta inteso che il corrispettivo del Servizio Utenti viene addebitato sulla carta di credito dell'Utente e processato sul conto gestito dal gateway esterno di pagamenti elettronici intestato a Parentsmile alla cut-off date delle 48h antecedenti la data dell'appuntamento in cui avverrà l'erogazione del Servizio Utente, solo subordinatamente al perfezionamento della prenotazione e la presa in carico della stessa da parte del Professionista ai sensi dell'articolo 8.

**9.4** Nel caso in cui l'Utente cancellasse la prenotazione successivamente alla cut-off date delle 48h antecedenti la data dell'appuntamento per l'erogazione del Servizio Utente, Parentsmile è tenuta in ogni caso a trasferire al Professionista il corrispettivo pagato dall'Utente, dal momento che svolgendo un mero servizio di mandato all'incasso di somme in nome e per conto del Professionista non ha titolo per rimborsare il corrispettivo all'Utente senza una espressa autorizzazione del Professionista, fermo restando il diritto dell'Utente di richiedere il rimborso del corrispettivo.

**9.5** Nel caso in cui il pagamento del Servizio Utente avvenisse mediante Smile Card e/o Codici Sconto, l'Utente al momento dell'acquisto visualizzerà lo sconto di cui beneficia che verrà detratto dal prezzo del Servizio Utente. Qualora l'Utente decida di utilizzare la Smile Card come modalità di pagamento del corrispettivo del Servizio Utente, visualizzerà lo sconto di cui beneficia direttamente nel carrello. Per quanto riguarda invece l'uso del Codice Sconto, l'Utente dovrà inserire in un apposito spazio presente nel carrello di acquisto il codice rappresentativo del Codice Sconto per visualizzare lo sconto applicato al corrispettivo da pagare per il Servizio Utente.

**9.6** L'Utente al momento dell'acquisto della Smile Card versa a Parentsmile l'importo della medesima che viene detenuto in deposito fiduciario, non oneroso e a titolo gratuito nonché indisponibile da Parentsmile medesima fino al momento in cui l'Utente l'utilizzerà per l'acquisto del Servizio Utente e comunque fino alla data di scadenza della stessa.

**9.7** Il Professionista provvederà ad emettere all'Utente la fattura relativa al Servizio Utente all'atto dell'incasso della somma pagata per il Servizio Utente che si sostanzia con la cut-off date (48 ore antecedenti la data dell'appuntamento) o con la conferma di prenotazione (alla fine del booking journey) se la stessa viene effettuata entro le 48 ore dalla data fissata per l'appuntamento e/o viene utilizzata dall'Utente come modalità di pagamento del Servizio Utenti la Smile Card e/o il Voucher aziendale. Resta inteso che nel caso di mancata emissione e/o messa a disposizione della fattura sulla piattaforma da parte del Professionista, Parentsmile non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per detta omissione da parte di quest'ultimo, essendo sempre a carico del Professionista ogni obbligo e adempimento di carattere fiscale e amministrativo-contabile.

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 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 regolare fattura o la nuova fattura corretta per quel Servizio Utente.

## 10. Diritti e Obblighi dell'Utente e dell'Utente Business

**10.1** Con l'accettazione dei Termini e Condizioni l'Utente conferma sotto la propria responsabilità di essere maggiorenne e, nel caso dell'acquisto di Servizi Utenti a beneficio di terze parti, di essere legittimati alla prenotazione in nome e per conto o, comunque, nel caso di minori, di essere legittimati e/o autorizzati alla prenotazione, nell'interesse del minore medesimo.

**10.2** Con l'accettazione dei Termini e Condizioni l'Utente e l'Utente Business si impegnano ad usare la Piattaforma unicamente per lo scopo per il quale essa è stata creata, vale a dire per prenotare e ricevere il Servizio Utenti. Resta inteso che i dati inseriti mediante la Piattaforma vengono forniti dall'Utente e dall'Utente Business a titolo gratuito, senza che possa pretendere alcunché per l'uso che ne viene fatto da Parentsmile, o dai suoi aventi causa.

**10.3** Con l'accettazione dei Termini e Condizioni l'Utente Business Conferma sotto la propria responsabilità di essere debitamente autorizzato dall'Utente ad avviare il processo di prenotazione dei Servizi Utenti in suo nome e conto.

## 11. Privacy

La Piattaforma tratta i dati personali degli Utenti e degli Utenti Business 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.

Ogni Utente, al momento della registrazione, è tenuto a consultare l'Informativa privacy e, se necessario, a fornire mediante selezione tramite "flag" il/i proprio/i consenso/i al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

Parentsmile è Titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti e degli Utenti Business, per le finalità indicate nelle rispettive Informativa privacy e nel rispetto delle preferenze espresse.

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 ulteriori informazioni relative alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti e degli Utenti Business, è possibile consultare le Informativa privacy fornite al momento della registrazione e disponibili sulla Piattaforma nell'apposita sezione, oppure contattare Parentsmile all'indirizzo email [privacy@parentsmile.com](mailto:privacy@parentsmile.com).

## 12. Responsabilità del Professionista

L'Utente prende atto che ciascun Professionista è responsabile delle informazioni che fornisce a Parentsmile (comprese quelle relative alle Autorizzazioni e alla Certificazione Sanitaria) 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, ivi compreso l'incasso del corrispettivo del Servizio Utenti nel caso di cancellazione della prestazione da parte degli Utenti ai sensi dell'articolo 8.6, il Professionista se ne assume la piena responsabilità, sia nei confronti di Parentsmile che dei terzi.

Il Professionista manleverà e indennizzerà l'Utente per qualsiasi danno e/o pretesa che dovesse essere sollevata in relazione alle modalità di erogazione del Servizio Utenti.

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

Parentsmile in quanto proprietario della Piattaforma concede all'Utente e all'Utente Business l'uso non cedibile della stessa ai fini del Servizio Utente. L'Utente e l'Utente Business non potranno vantare alcun diritto su quanto di proprietà di Parentsmile in relazione alla Piattaforma e al Servizio Utente.

Parentsmile, in quanto proprietario della Piattaforma e Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR, si impegna a conservare in un luogo idoneo i dati e le informazioni ricevute per il periodo strettamente necessario, considerando la finalità di trattamento e la disciplina in materia di protezione dei dati personali.

Parentsmile garantisce che i Professionisti presenti sulla Piattaforma siano muniti delle Autorizzazioni e delle Certificazioni Sanitarie che gli stessi hanno dichiarato di possedere validamente durante il processo di selezione, ne consegue che Parentsmile non risponde della veridicità, dell'esistenza e della validità di dette Autorizzazioni né tanto meno delle Certificazioni Sanitarie, restando impregiudicato il diritto dell'Utente a richiedere al Professionista l'esibizione della Certificazione Sanitaria al momento dell'appuntamento a domicilio e in caso di mancanza o di invalidità della stessa a rifiutare l'erogazione del Servizio Utenti.

### **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 dagli 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 dagli Utenti Business 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. Recesso**

Attesa la natura del servizio di prenotazione, gestione e eventuale cancellazione delle prenotazioni reso da Parentsmile mediante la Piattaforma, l'Utente, una volta che ha usufruito del predetto servizio, accetta di perdere il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, lettera a) del comma 1 del Codice del Consumo, con la conseguenza che non avrà nulla a pretendere da Parentsmile con riferimento al rapporto relativo alla fornitura dei predetti servizi per il tramite della Piattaforma.

Attesa la natura del servizio di prenotazione in nome e per conto dei propri clienti delle prenotazioni reso da Parentsmile mediante la Piattaforma, l'Utente Business una volta che ha usufruito del predetto servizio rinuncia a qualsiasi diritto di recesso.

## 16. Disclaimer

Parentsmile non ha alcun obbligo o responsabilità di verificare la veridicità delle Autorizzazioni e delle Certificazioni Sanitarie nonché che il Professionista sia un operatore specializzato secondo quanto dichiarato all'atto della registrazione e delle Certificazioni Sanitarie. Parentsmile non rilascia all'Utente e all'Utente Business 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 all'Utente e all'Utente Business per cause ad essa non imputabili e imputabili al Professionista e/o di terzi.

Il servizio di prenotazione, gestione e eventuale cancellazione relativo all'acquisto del servizio Utenti, 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 predetto e non di certo al Servizio Utente, intendendosi espressamente esclusa qualsiasi responsabilità per eventuali danni diretti e/o indiretti, che siano conseguenza della condotta del Professionista, di altri terzi, ovvero dell'accesso ed utilizzo abusivo dei dati.

Parentsmile non assume alcuna responsabilità circa l'associazione dei Professionisti all'Utente secondo l'associazione automatica posta in essere dagli algoritmi di intelligenza artificiale alla base del funzionamento della Piattaforma, rimanendo nell'esclusiva discrezionalità dell'Utente scegliere autonomamente il Professionista che riterrà idoneo rispetto alle proprie esigenze.

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 all'Utente e/o all'Utente Business 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 dei Professionisti e non è assolutamente responsabile dei disagi eventualmente determinati in funzione di cambiamenti degli orari o rinvii delle prenotazioni da parte dei Professionisti, condizioni che, qualora si dovessero realizzare, sono da imputare direttamente ai Professionisti medesimi.

Qualsiasi azione e/o pretesa dell'Utente e dell'Utente Business per qualsiasi ragione connessa alla prenotazione, alla sua cancellazione e/o all'erogazione del Servizio Utente dovrà essere avanzata dall'Utente e dall'Utente Business nei confronti del Professionista non avendo Parentsmile alcun titolo per rispondere verso gli Utenti e gli Utenti Business per azioni o omissioni che sono imputabili al Professionista medesimo.

## 17. Limitazioni nell'erogazione del Servizio Utente

Parentsmile si riserva il diritto di modificare, sospendere o interrompere, in tutto o in parte, il servizio reso agli Utenti e agli Utenti Business mediante la Piattaforma in qualsiasi momento anche senza preavviso.

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

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si intendono la mancanza di connessione Internet del dispositivo dell'Utente o dell'Utente Business, 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 l'Utente e l'Utente Business informati di eventuali sospensioni e/o interruzioni del Servizio attraverso comunicazioni via notifica tramite la Piattaforma.

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

## 18. Durata

I Termini e Condizioni si applicano per il periodo di utilizzo del Servizio Utente da parte degli Utenti e/o degli Utenti Business.

## 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 Utente.

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 l'Utente e l'Utente Business decidano di non voler più usufruire del Servizio Utenti, questi dovranno solamente comunicare a Parentsmile, all'indirizzo mail [privacy@parentsmile.com](mailto:privacy@parentsmile.com), la propria intenzione di modo da consentire a Parentsmile di procedere alla cancellazione del relativo profilo/account dal Sito.

## 21. Validità e modifica

I 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 portati a conoscenza dell'Utente tramite l'inserimento nella sezione dedicata del sito web.

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 dei Termini e Condizioni dovesse essere ritenuta nulla, illecita o illegittima non andrà ad intaccare il resto delle previsioni e la sua validità ed efficacia.

## **23. Foro competente e legge applicabile**

I rapporti tra Parentsmile, gli Utenti e gli Utenti Business sono regolati dalla legge italiana.

Per la risoluzione stragiudiziale delle controversie sorte in relazione ai Termini e Condizioni l'Utente 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, l'Utente potrà contattare Parentsmile al seguente indirizzo di posta elettronica [hello@parentsmile.com].

Salvo quanto disposto da norme di legge inderogabili con riferimento al foro del consumatore che sarà sempre applicabile all'Utente, 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 in relazione all'Utente Business.

## **24. Clausole vessatorie**

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

Art. 12. "Responsabilità del Professionista"; Art. "Recesso"; Art. 16 "Disclaimer"; Art. 17 "Limitazioni nell'erogazione del Servizio Utente"; Art. 19 "Forza Maggiore"; Art. 23 "Foro Competente e legge applicabile"