

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

Versione 2 del 02/12/2018

1. Campo di applicazione

I presenti “Termini e Condizioni Generali” regolano l’accesso e l’utilizzo alla piattaforma web hellougo.com e alla relativa applicazione “UGO”, la cui titolarità è di UGO pnp S.r.l. (d’ora in poi “UGO”).

Dall’oggetto materia di queste “Termini e Condizioni Generali” devono ritenersi esclusi i servizi prestati da soggetti terzi presenti nella piattaforma, a titolo esemplificativo il servizio di pagamento di cui al punto 6.

2. Oggetto

La piattaforma virtuale hellougo.com e l’applicazione “UGO”, permettono di commercializzare servizi di assistenza e di supporto ad aziende e persone fisiche (d’ora in avanti “Clienti”), incluso l’accompagnamento di persone.

UGO mette in contatto i Clienti che hanno la necessità di utilizzare questi servizi, con persone fisiche che offrono la loro attività assistenziale (d’ora in avanti “Accompagnatori”). UGO non interferisce in alcun modo né controlla le modalità esecutive delle attività prestate dagli Accompagnatori ai Clienti (d’ora in avanti entrambi definiti “Utenti”).

Nei confronti degli Accompagnatori UGO opera come mandatario con rappresentanza e, a fronte della possibilità di utilizzare i servizi offerti da UGO (piattaforma web, applicazione, customer care, marketing, tesoreria), addebita agli stessi una percentuale sul transato del singolo servizio prevista nel “Tariffario Generale”.

In caso dei c.d “Progetti Extra” ovvero altre opportunità di collaborazione, UGO si riserva la possibilità di trovare un accordo con i collaboratori previo confronto con gli stessi.

3. Registrazione

Per poter utilizzare i servizi forniti dagli Accompagnatori, i Clienti devono accedere all’applicazione UGO ed effettuare la registrazione, creando un proprio account.

Durante il processo di registrazione gli Utenti accettano, integralmente ed indivisibilmente, i presenti “Termini e condizioni Generali” contestualmente alla “Privacy Policy”, consultabile al link <http://www.hellougo.com/app-privacy/>.

Gli Utenti assicurano che i dati personali, forniti in sede di registrazione, sono veritieri, completi e corretti.

Gli Accompagnatori devono fornire, al momento della registrazione, informazioni aggiuntive tra le quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la fotocopia della patente di guida.

UGO non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile delle informazioni comunicate dagli Utenti che potrebbe risultare erronee o fraudolente.

Possono essere Utenti soltanto coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età.

UGO richiede al genitore o a chi ne fa le veci che voglia far utilizzare il servizio di accompagnamento al proprio figlio/a minore come Cliente, la compilazione del “*Modulo di autorizzazione accompagnamento figlio minorenn*”, che dovrà essere richiesto e successivamente restituito tramite mail all’indirizzo customercare@hellougo.com.

La registrazione dei Clienti si conclude nel momento in cui gli stessi ne danno conferma attraverso il link di attivazione presente nella mail di verifica inviata da UGO.

La registrazione degli Accompagnatori si conclude soltanto in seguito alla comunicazione delle credenziali per l’utilizzo dell’applicazione “UGO” inviate dallo staff, previa sottoscrizione da parte dell’Accompagnatore dei presenti "Termini e condizioni Generali".

4. Account utente

Ciascun Utente ha la possibilità di registrare un solo account in qualità di Cliente ed un solo account in qualità di Accompagnatore.

L’account è protetto da un nome utente e da una password, indicati al momento della registrazione e spetta all’Utente rendere inaccessibili a terzi tali dati.

Ciascun Utente è responsabile di tutte le attività svolte tramite il proprio account.

In caso di variazione dei dati indicati durante la registrazione, l’Utente è tenuto a modificarli immediatamente nel proprio account.

4.1 Recesso e cancellazione account

Gli Utenti possono cancellare il loro account inviando una e-mail all’indirizzo customercare@hellougo.com ed attendendo la successiva mail di conferma.

5. Utilizzo del servizio

Le modalità di servizio vengono specificate ai punti successivi, fatto salvo per in c.d. “Progetti Extra”, per i quali potranno essere eventualmente previste modalità alternative di interazione tra UGO, accompagnatori e clienti. Tali modalità alternative verranno preventivamente concordate con gli accompagnatori.

5.1 Versione dell’applicazione mobile

Gli Utenti accedono al servizio tramite l’applicazione “UGO” e devono personalmente verificare di essere in possesso della versione corretta per il proprio dispositivo mobile.

UGO non potrà essere ritenuta responsabile in caso di download di versioni non corrette dell'applicazione per il proprio dispositivo mobile o di incompatibilità dello stesso.

5.2 Tipologie di servizio

È possibile scegliere tra due differenti tipologie di richiesta: “*su prenotazione*” e “*on demand*”. Nel primo caso la richiesta deve essere effettuata almeno 12 ore prima dell'utilizzo del servizio, mentre nel secondo caso è possibile chiedere l'utilizzo immediato del servizio.

5.3 Utilizzo consentito

Utilizzando l'applicazione gli Utenti accettano anche di:

- utilizzare il servizio e l'applicazione per il solo uso personale e di non rivenderlo a soggetti terzi;
- non autorizzare soggetti terzi all'utilizzo del proprio account;
- non trasferire il proprio account a qualsiasi altra persona fisica o giuridica;
- non utilizzare il servizio e l'applicazione per scopi illeciti e/o fraudolenti,
- non utilizzare il servizio e l'applicazione per causare disagi, disturbo o inconvenienti;
- non apportare danni al servizio o all'applicazione;
- non inviare messaggi spam o altri messaggi indesiderati;
- non inviare o immagazzinare materiale contenente virus, worm, trojan o altri codici, file, script, agenti o programmi dannosi per il computer;
- non effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare lavori derivati basati su questa piattaforma, su qualunque porzione di essa o sull'applicazione;
- non aggirare i sistemi informatici usati da questa piattaforma e dell'applicazione o dai suoi licenziatari per proteggere il contenuto accessibile tramite di essa e dell'applicazione;
- non copiare, conservare, modificare, cambiare, preparare e distribuire lavori derivati o alterare in qualunque modo qualunque dei contenuti forniti da questa piattaforma o dell'applicazione;
- non utilizzare qualunque robot, spider, piattaforma di ricerca/reperimento di siti, o qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione di questa piattaforma o dei suoi contenuti e dell'applicazione;
- non affittare, licenziare e sub licenziare questa piattaforma o l'applicazione;

- non utilizzare questa piattaforma in qualunque altra modalità impropria tale da violare le “Condizioni e i Termini Generali”.

UGO avrà il diritto di effettuare controlli, verificando che non vengano poste in essere le violazioni di cui ai punti precedenti. UGO potrà anche coinvolgere le autorità competenti al fine di perseguire gli Utenti che violino le presenti “Condizioni e Termini Generali”.

UGO si riserva il diritto, in qualsiasi momento e senza darne preavviso, di rimuovere o disabilitare l'accesso ai contenuti presenti sia sulla piattaforma sia sull'applicazione, qualora ritenga che sia stata posta in essere, da parte dell'Utente, una condotta in violazione dei presenti “Termini e Condizioni Generali” o contraria alla normativa in vigore.

5.4 Comportamenti richiesti al Cliente

5.5 In generale

Il Cliente assicura che:

- durante l'esecuzione del servizio, nessuna sostanza stupefacente e/o illecita verrà detenuta ed utilizzata da lui e dalle persone accompagnate e/o comunque occultata nel veicolo condotto dall'accompagnatore;
- manterrà, a partire dall'arrivo dell'accompagnatore fino alla destinazione e durante l'intero tragitto, un comportamento idoneo a garantire l'assistenza e l'accompagnamento in condizioni di assoluta sicurezza per sé, per eventuali passeggeri e per l'Accompagnatore.

5.5. In caso di utilizzo del proprio veicolo

Il Cliente, in caso di utilizzo del proprio veicolo, dichiara che:

- prima dell'utilizzo del servizio fornirà all'Accompagnatore i dati relativi alla propria targa, affinché questi vengano consegnati alla società esterna che fornisce il servizio di assicurazione che, registrandoli, potrà garantire al cliente la copertura assicurativa del suo veicolo. La polizza assicurativa stipulata con la società esterna opera come “secondo rischio” in caso di danno alla vettura del Cliente per colpa dell'Accompagnatore e copre i costi di danni materiali sulla vettura del Cliente e l'aumento di premio assicurativo sulla polizza del Cliente a seguito del sinistro avvenuto.
- l'autoveicolo che affiderà all'Accompagnatore è di sua proprietà e/o nella propria disponibilità per averne ricevuto il possesso e/o facoltà di utilizzo, senza limitazione alcuna, dal legittimo proprietario e che la circolazione del veicolo non avviene contro la volontà di quest'ultimo;

- l'autoveicolo è garantito, per tutto il lasso temporale in cui viene affidato agli Accompagnatori e, pertanto, dalla consegna agli stessi sino all'arrivo alla destinazione, da apposita polizza assicurativa RCA valida nonché dotato di tutti i dispositivi previsti a norma di legge;
- il predetto contratto assicurativo non prevede clausole di esclusività della guida e, nell'ipotesi in cui, invece, sia previsto l'obbligo di guida esclusiva, esibisce permesso temporaneo di concessione della guida a terzi da inviare tramite mail a customercare@hellougo.com, previa conferma da parte della società assicuratrice di validità della delega.
- l'autoveicolo è in buono stato di manutenzione e funzionamento e la circolazione dello stesso non costituisce né può costituire, a causa delle proprie precarie condizioni, pericolo per l'incolumità propria e/o degli eventuali altri passeggeri, degli Accompagnatori né di terzi.
- l'autoveicolo è stato revisionato e, pertanto, è in regola con le disposizioni di legge concernenti la revisione periodica delle automobili e non è oggetto di provvedimenti limitativi della sua circolazione, quale, a mero titolo di esempio e senza pretesa di esaustività, fermo amministrativo e simili.
- si ritiene responsabile, manlevando totalmente l'Accompagnatore alla guida, nel caso in cui la vettura sia sprovvista di assicurazione e/o con assicurazione che preveda la guida esclusiva senza delega accettata dalla società Assicurativa della vettura del Cliente stesso e nel caso in cui la propria automobile sia sottoposta a provvedimenti limitativi della sua circolazione, quale, a mero titolo di esempio e senza pretesa di esaustività, fermo amministrativo e simili.
- si ritiene responsabile delle modalità di parcheggio del proprio veicolo e, conseguentemente, per le eventuali sanzioni amministrative di carattere pecuniario che dovessero essere comminate in relazione alle modalità di parcheggio del proprio veicolo.
- si ritiene responsabile dell'eventuale transito in aree a traffico limitato ove inevitabile, per esempio, senza pretesa di esaustività, qualora il punto di partenza del servizio con vettura si trovi all'interno dell'area a traffico limitato.

5.7 Comportamenti richiesti all'Accompagnatore

L'Accompagnatore dichiara che:

- svolgerà il servizio nelle migliori e più adatte condizioni psico-fisiche al fine di non mettere a rischio la propria incolumità personale, quella dei Clienti, di eventuali ulteriori passeggeri e di terzi in genere;
- svolgerà il servizio nel più assoluto rispetto di tutte le norme di legge, a cominciare da quelle riguardanti la circolazione stradale, e manterrà un comportamento moralmente irreprensibile durante il servizio;
- segnalerà tempestivamente a UGO ogni evento che possa impedirgli il corretto espletamento della propria prestazione alle condizioni e nel rispetto delle prescrizioni innanzi riportate;
- a fronte di comportamenti illeciti e/o illegittimi tenuti dal Cliente si rifiuterà di effettuare la propria prestazione e successivamente segnalerà a UGO la condotta tenuta dal Cliente.
- non è abitualmente dedito al consumo di bevande alcoliche ed all'utilizzo di sostanze psicotrope in genere, incluse, ma non solo, droghe e sostanze stupefacenti;
- è consapevole di quanto affermato e sottoscritto nella dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà consegnato a UGO al momento della registrazione.

All'Accompagnatore saranno addebitate le sanzioni amministrative, incluse le sanzioni accessorie oltre che pecuniarie, derivanti da violazioni poste in essere dall'Accompagnatore stesso o dipendenti dalla sua volontà. In questo caso Ugo addebiterà l'ulteriore importo pari ai costi di gestione straordinaria, come previsto nel “Tariffario Generale”.

Nelle ipotesi in cui si sia verificato un sinistro stradale causato volontariamente o colposamente (negligenza, imperizia e imprudenza) dal comportamento dell'Accompagnatore, UGO addebiterà l'ulteriore importo pari alla “franchigia”, come previsto nel “Tariffario Generale”.

UGO non sarà ritenuta responsabile nell'ipotesi in cui l'Accompagnatore rifiuti di prestare il servizio a causa del comportamento illecito e/o illegittimo del Cliente.

6. Pagamento

UGO si serve di un sistema di elaborazione di pagamento esterno che collega la carta di credito o carta prepagata del cliente all'applicazione. L'elaborazione dei pagamenti è soggetta ai termini ed alle condizioni applicate dal sistema di elaborazione dei pagamenti e UGO non sarà ritenuta responsabile di qualsivoglia errore imputabile al sistema di elaborazione di pagamenti.

Le tariffe applicabili ai servizi sono consultabili sul sito alla pagine www.hellougo.com/app-tariffe e sull'applicazione nella sezione "Tariffe" e si considerano comprensive di IVA e delle altre tasse applicabili.

UGO si riserva la facoltà di apportare delle modifiche alle tariffe su base periodica. È onere dell'Utente informarsi per proprio conto sulle tariffe correnti al momento della prenotazione del servizio.

Relativamente ai c.d. "Progetti Extra" di cui al punto 5.1, viene fatta salva la possibilità di prevedere modalità alternative di pagamento, che verranno preventivamente concordate con gli accompagnatori.

6.1 Servizi "su prenotazione"

Il Cliente, al momento della prenotazione, accetta l'importo indicato in preventivo e acconsente che UGO addebiti, in seguito all'effettivo utilizzo del servizio, un importo pari al corrispettivo per il servizio effettivamente utilizzato.

Il Cliente è consapevole del fatto che l'importo indicato in preventivo ha valore puramente indicativo e che soltanto in seguito all'effettivo utilizzo del servizio pagherà il costo effettivo del servizio.

6.2 Servizi "on-demand"

Il Cliente, al momento della prenotazione, acconsente che UGO addebiti, in seguito all'effettivo utilizzo del servizio, un importo pari al corrispettivo per il servizio effettivamente utilizzato.

7. Annullamento della richiesta di servizio "su prenotazione"

I Clienti che hanno intenzione di cancellare una prenotazione devono inviare una e-mail a customercare@hellougo.com e attendere il messaggio di avvenuta cancellazione oppure possono procedere tramite app, accedendo al proprio profilo.

Qualora il Cliente effettui la cancellazione della prenotazione, UGO si riserva il diritto di addebitare al cliente una somma (come previsto nel "Tariffario Generale") a seconda delle tempistiche di disdetta della richiesta.

7.1 Cancellazione del servizio "on demand"

I Clienti che hanno intenzione di cancellare una richiesta di servizio possono cliccare sull'apposito pulsante presente nella schermata di "attesa accompagnatore".

Qualora il Cliente effettui la cancellazione della prenotazione, UGO si riserva il diritto di addebitare al cliente un importo (così come previsto nella sezione “Tariffe”) parametrato in base ai tempi di disdetta della richiesta.

8. Responsabilità e manleva

8.1 Manleva

Accettando i presenti “Termini e Condizioni Generali” ed utilizzando l’applicazione ed il servizio, l’Utente manleva UGO, nonché i suoi soci, amministratori, dipendenti e collaboratori, da qualsiasi richiesta di risarcimento, danno, costo, perdita, spese e oneri che siano derivati da:

- violazioni o inadempienze, da parte dell’Utente, dei presenti “Termini e Condizioni Generali”;
- violazioni o inadempienze, da parte dell’Utente delle norme vigenti,
- violazioni di qualsiasi diritto detenuto da terzi, coinvolti nell’applicazione;
- utilizzo improprio dell’applicazione e del servizio.

8.2 Responsabilità

8.2.1 Nella massima misura consentita dall’ordinamento, UGO non assume alcuna responsabilità circa la continuità ed ininterrotta disponibilità dell’applicazione UGO, o circa il suo eventuale mal funzionamento e si riserva ogni diritto alla sua interruzione/ sospensione, temporanea e/o definitiva, con o senza preavviso. Pertanto, in caso di interruzione, sospensione o mal funzionamento gli Utenti non hanno diritto ad alcun risarcimento e/o indennità.

8.2.2 Nella massima misura consentita dall’ordinamento, UGO non risponde dell’eventuale utilizzo illecito dell’applicazione da parte dei propri Utenti e non sarà ritenuta responsabile dei danni derivanti dall'utilizzo (o dall'incapacità di utilizzo) dei mezzi di comunicazione elettronici in concomitanza con l'applicazione, ivi compresi – a titolo esemplificativo e non esaustivo - i danni derivanti da guasto o ritardo nella consegna di comunicazioni elettroniche, intercettazioni o manipolazioni di comunicazioni elettroniche effettuate da soggetti terzi o da programmi utilizzati per le comunicazioni elettroniche e la trasmissione di virus e/o guasto ai mezzi di comunicazione e/o smartphone utilizzati con l’applicazione.

8.2.3 Poiché UGO non interferisce in alcun modo, né controlla le modalità esecutive delle attività prestate dagli Accompagnatori ai Clienti, gli Utenti (inclusi gli Accompagnatori) agiscono sotto la loro esclusiva e completa responsabilità.

E' esclusa quindi, nella misura più ampia ed esaustiva, la responsabilità di UGO, mero fornitore dell'applicazione UGO, per qualsivoglia danno diretto o indiretto subito dagli Utenti o da terzi in occasione dell'erogazione del servizio.

9. Copyright e licenza d'uso

Tutte le informazioni (ad esclusione, a titolo esemplificativo e non esaustivo di font di scrittura e loghi dei partner, etc.), i contenuti e i materiali resi disponibili sulla piattaforma e sull'applicazione da UGO, inclusi a titolo esemplificativo il logo, i testi, marchi, ecc. sono di proprietà esclusiva di UGO.

10. Privacy Policy

Si rimanda al relativo testo completo dedicato presente sulla piattaforma hellougo.com al link www.hellougo.com/app-privacy/ e sull'applicazione UGO.

11. Modifiche a “Termini e Condizioni Generali”

UGO al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei propri servizi, si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento i Termini e Condizioni Generali e le funzionalità offerte su sito e sull'applicazione.

UGO pubblicherà il testo dei nuovi Termini e Condizioni Generali sul sito e sull'applicazione, segnalandone l'avvenuta modifica sulla home del sito e sull'applicazione. Le modifiche apportate avranno validità immediata dopo la loro pubblicazione sul sito e sull'applicazione e ne verrà richiesta, ad ogni Utente, l'espressa accettazione.

12. Foro competente

In caso di controversia sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Milano.
