

PREMESSA – CHI SIAMO

Book Beauty è una startup finalizzata a fornire un servizio di prenotazione e acquisto di servizi professionali a domicilio (Servizi).

Siamo quindi una squadra giovane, con tanta voglia di fare bene e migliorarsi. Probabilmente nel primo periodo di attività potrai riscontrare qualche inefficienza dovuta alla necessità di creare una rete di professionisti seria e qualificata, ma anche di seguire tutte le norme che la legge italiana ci impone. Vi chiediamo pertanto scusa in anticipo se inizialmente troverete qualche disagio, ma l'obiettivo che vogliamo raggiungere, anche grazie a Te, è di avere una rete di professionisti quanto più ampia e qualificata possibile. Speriamo col tempo, di semplificare al massimo le modalità di prenotazione e di introdurre la prenotazione on line o tramite app. Speriamo infine di poterTi mettere a disposizione un call center per semplificare al massimo le modalità di comunicazione. Grazie per averci scelto! E non esitare a mandarci suggerimenti a: info@bookbeauty.it.

Condizioni Generali di Servizio

Grazie per aver scelto *Book Beauty*, speriamo che diventi il Tuo posto preferito per prenotare un servizio professionale direttamente a casa Tua, in albergo o in ufficio.

L'utilizzo del nostro sito e delle nostre app è soggetto alle regole ed ai termini dettati dalle presenti Condizioni Generali ed a tutte le norme a cui esse demandano. Con l'utilizzo del sito web e/o della app di *Book Beauty* l'utente accetta le nostre Condizioni Generali che rappresentano i nostri Termini legali d'uso.

Il presente accordo è legalmente vincolante tra Te e Informatica Applicata SAS di Saporetto Claudio (di seguito anche "*Book Beauty*" o "noi" o "nostro/a/i"). Informatica Applicata è una società registrata in Italia presso la CCIAA di Roma con Partita IVA 06948311003.

Si prega di leggere le Condizioni Generali con cura e attenzione. Se non si accettano i termini del presente contratto non è possibile fare una prenotazione su *Book Beauty* né l'iscrizione come professionista.

DATI PERSONALI

In conformità a quanto previsto dalla legislazione italiana, tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno trattati rispettivamente da ciascuna delle Parti per le sole finalità di erogazione del Servizio ed in modo strumentale all'espletamento dello stesso, per inviare eventuali promozioni dei nostri servizi, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, della normativa comunitaria e/o prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali e saranno trattati,

con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti riconosciuti, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, previsti dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo, email, ecc.) delle parti coinvolte nelle attività, saranno trattati dall'altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Servizio stesso ed in conformità con l'informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR, che l'altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie procedure interne.

Al fine di fornire i Servizi previsti, *Book Beauty* potrà raccogliere dati personali. I dati saranno tenuti in forma strettamente riservata e NON ceduti a terzi, se non al professionista che effettuerà l'intervento e che NON è autorizzato ad utilizzare tali dati per alcun altro uso personale, se non per l'erogazione del servizio stesso. Prima di effettuare una prenotazione o acquistare i nostri servizi, si prega di leggere la nostra politica sulla privacy disponibile cliccando qui: <https://www.bookbeauty.it/privacy-policy/>.

SOTTOSCRITTORE

L'utente conferma di essere maggiorenne per poter accedere e utilizzare il nostro sito, la nostra app e i nostri servizi e di avere la capacità legale di accettare le presenti Condizioni Generali.

Le presenti Condizioni Generali si applicano solo alle persone fisiche; per qualsiasi prenotazione o acquisto aziendale vi preghiamo di contattarci a info@bookbeauty.it.

I NOSTRI SERVIZI

Book Beauty fornisce un servizio di prenotazione e acquisto di servizi professionali a domicilio (Servizi). I Servizi vengono eseguiti in ogni caso da professionisti indipendenti e autonomi (Professionisti Indipendenti) rispetto ai quali *Book Beauty* opera in qualità di agente. *Book Beauty* non ha alcuna responsabilità per qualsiasi servizio o prodotto professionale che Tu prenoti o acquisti tramite noi: *Book Beauty* è semplicemente coinvolta nella prenotazione del servizio, oltre a fornire servizi ausiliari come spiegato di seguito.

E' pertanto importante specificare che il contratto per l'acquisto dei Servizi professionali è tra te e il professionista Indipendente. Ciò significa che è il professionista indipendente o il rivenditore (non noi) che è legalmente responsabile della fornitura del servizio professionale all'utente. Tuttavia, *Book Beauty* rimane responsabile per quanto riguarda i suoi obblighi nei confronti dell'utente in conformità con le nostre Condizioni Generali di Servizio. Se avete domande, reclami o richieste di rimborso, possiamo essere contattati direttamente all'indirizzo email bookyrbeauty@gmail.com. Il Servizio Clienti di *Book Beauty* rimarrà il Vostro punto di contatto.

Book Beauty seleziona i professionisti Indipendenti ma non garantisce in merito all'affidabilità, alla qualità o all'idoneità dei professionisti Indipendenti. Di conseguenza, l'utente riconosce e accetta che *BkB* non ha alcun obbligo di condurre controlli di background su qualsiasi professionista indipendente e non ha alcun obbligo in relazione a qualsiasi servizio che può fornire.

Quando interagisci con un professionista indipendente, devi esercitare cautela e buon senso per proteggere la tua sicurezza personale, i dettagli e le proprietà, proprio come faresti quando interagisci con altre persone che ti sono sconosciute.

Book Beauty, se richiesto, fornisce servizi di intermediazione tra l'utente e il professionista indipendente in relazione al servizio erogato o alla risoluzione delle controversie.

PRENOTAZIONE SERVIZI PROFESSIONALI

Puoi effettuare una prenotazione attraverso il nostro sito o tramite la nostra app scegliendo un professionista indipendente.

È possibile effettuare una prenotazione solo fino a quattro settimane prima.

I dettagli del pagamento saranno forniti al momento della prenotazione e il pagamento verrà effettuato in contanti direttamente al professionista che effettuerà l'intervento.

Il prezzo pagato appartiene al professionista indipendente che fornisce il servizio professionale. Nel caso in cui *Book Beauty*, in qualità di agente del professionista indipendente, dovesse ricevere i pagamenti fatti da Te, provvederà a saldare il Professionista che erogherà la prenotazione, mantenendo una percentuale pattuita con il Professionista.

Una volta che la prenotazione è stata accettata, riceverai la conferma del tuo appuntamento via email.

Effettuando una prenotazione, sei responsabile per:

- Il pagamento integrale della tariffa prevista;
- Garantire che il professionista Indipendente abbia accesso ai Locali indicati nella prenotazione che devono, in tutti i casi, rappresentare uno spazio adatto in cui il Servizio Professionale può essere eseguito, con tutti i servizi appropriati (inclusa acqua, illuminazione e riscaldamento adeguati);
- Garantire la salute e la sicurezza del professionista indipendente mentre si è nei locali designati.

MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le transazioni sono pagabili direttamente al Professionista e solo in contanti. I professionisti non dispongono di POS elettronici.

La fattura verrà prodotta al momento in cui il Professionista conferma a *Book Beauty* l'avvenuto pagamento ed inviata al Cliente via email.

Effettuando una prenotazione o un acquisto, l'utente accetta di fornire informazioni complete, corrette e veritiere incluse, a titolo esemplificativo, informazioni sulla fatturazione e il pagamento.

PREZZI

Il prezzo dei Servizi professionali varia in base al tipo e alla durata del servizio professionale che si prenota e anche all'ubicazione dei locali designati per il servizio professionale da fornire da un professionista indipendente ("Locali designati"). I Prezzi per i Servizi sono stabiliti di volta in volta e il Prezzo che ti verrà richiesto di pagare sarà determinato facendo riferimento ai Prezzi dei Servizi in vigore alla data in cui è stato prenotato quel servizio professionale.

I dettagli completi sui prezzi sono indicati nel nostro sito. I prezzi sono soggetti a modifiche in qualsiasi momento, ma le modifiche non influiranno su eventuali prenotazioni già effettuate.

OBBLIGAZIONI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga, in quanto elementi essenziali per una corretta e puntuale erogazione del Servizio, a:

- Fornire a *BkB* con completezza, accuratezza e tempestività, tutte le informazioni necessarie per una corretta erogazione del Servizio
- Garantire la propria disponibilità e puntualità
- Svolgere tutte le attività di propria pertinenza concordate di volta in volta con *BkB* o il Professionista
- Garantire al Professionista l'accesso ai locali o alle strutture necessarie per l'erogazione del Servizio
- Corrispondere gli importi che risultano dovuti al Professionista

Oltre alle responsabilità precedentemente evidenziate è responsabilità dell'utente fornire informazioni complete e accurate al momento della prenotazione. La mancata fornitura di informazioni complete e accurate può comportare il rifiuto della richiesta di prenotazione, l'annullamento della prenotazione, l'incapacità del professionista prenotato di fornire il Servizio Professionale come richiesto. Tale errore può anche comportare l'annullamento della conferma della prenotazione, o comunque il pagamento della prestazione anche nel caso in cui essa non sia stata erogata per cause imputabili alla mancata fornitura di informazioni complete.

Il Cliente s'impegna a non chiedere al Professionista Indipendente il proprio riferimento al fine di poterlo contattare direttamente senza utilizzare i servizi di *Book Beauty* per la durata di almeno un anno a decorrere dall'ultimo intervento fatto dal Professionista.

La violazione del suddetto impegno darà diritto al Fornitore di agire nelle sedi opportune per il risarcimento del danno subito

CANCELLAZIONI E RIMBORSI

L'utente ha il diritto contrattuale di cancellare una prenotazione effettuata con un professionista indipendente nelle seguenti circostanze e nei termini descritti.

Fatta salva la cancellazione tardiva o molto tardiva (come descritto di seguito), se cambi idea sulla prenotazione prima dell'orario di inizio dell'appuntamento concordato ("Tempo di appuntamento"), il professionista Indipendente sarà disposto a trattare la prenotazione annullata (senza richiedere il pagamento della tariffa e senza l'addebito di alcuna penale) se si annulla la prenotazione almeno quattro (4) ore prima dell'ora dell'appuntamento;

Se la cancellazione di una prenotazione è tra le 4 e le due (2) ore prima dell'appuntamento, il professionista indipendente avrà il diritto di trattenere (o addebitare, a seconda dei casi) il 50 per cento (50%) del prezzo pattuito.

Ti verrà inoltre addebitata l'intera Tariffa di Trattamento nel caso in cui:

- Cancelli una prenotazione oltre i termini sopra descritti;
- Non Ti presenti all'appuntamento o Ti presenti con oltre 20 minuti di ritardo
- Richiedi una modifica della tipologia dell'intervento o del locale designato oltre i tempi sopra evidenziati

A nostra assoluta discrezione, le spese di annullamento possono essere annullate qualora non sia stato possibile annullare una prenotazione senza incorrere nella penale di annullamento per motivi reali che esulavano dal Tuo controllo.

ESTENSIONI E RITARDI

Se desideri prolungare il tempo in cui hai prenotato un servizio professionale, il professionista indipendente si impegnerà a soddisfare la tua richiesta. Questo è subordinato alla disponibilità del professionista Indipendente e al pagamento di un costo aggiuntivo per il tempo prolungato, calcolato in base ai Prezzi del Trattamento ("Addebito extra").

In caso di ritardo e impossibilità di avviare il Servizio Professionale presso i Locali Designati al Tempo di Appuntamento di più di 20 minuti, a meno che il professionista Indipendente non accetti il contrario (che è a discrezione esclusiva del professionista Indipendente):

- il professionista Indipendente ha il diritto di chiedere il pagamento dell'intera prestazione riducendo la qualità o la tipologia dell'intervento al fine di poter terminare il Servizio Professionale nel momento concordato al tempo della prenotazione;
- se Tu e il professionista Indipendente accettate di procedere con il Servizio Professionale per tutto il tempo previsto nonostante l'orario di inizio ritardato, sarete obbligati a pagare prima del Servizio Professionale pertinente, un costo addizionale calcolato al tasso stabilito con i prezzi del trattamento per i tempi supplementari.

Raccoglieremo i costi supplementari come agenti del professionista indipendente.

RESPONSABILITA'

Fermi restando i limiti inderogabili di legge e salvi eventuali rimedi specifici previsti da altre disposizioni del presente documento, la responsabilità sia contrattuale che extracontrattuale di *Book Beauty* per le conseguenze, incluse quelle derivanti da pretese di terze parti, subite dal Cliente e relative all'esecuzione degli obblighi previsti dal contratto è esclusa salvo che per quei danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti con dolo o colpa grave ovvero in violazione di norme di ordine pubblico.

Salvo quanto sopra, la responsabilità finanziaria massima di *Book Beauty* per qualsiasi danno eventualmente procurato al Cliente nel corso di ciascun intervento prenotato resta in qualsiasi caso limitata al 20% (venti per cento) del corrispettivo pagato dal Cliente per lo stesso intervento; resta inoltre espressamente esclusa ogni responsabilità del Fornitore per danni indiretti e consequenziali, nonché per perdite di profitto, di ricavi, di business, di ordini o clienti, di avviamento, di dati, per danni morali o commerciali, nonché per ogni eventuale azione legale intentata o sanzione comminata contro il Cliente da terzi.

CONTROLLO DI QUALITA'

Book Beauty, al fine di garantire il massimo della qualità ai propri Clienti, potrà fare delle veloci interviste a chi ha prenotato un servizio presso di noi. Le interviste saranno finalizzate a capire eventuali punti di miglioramento del servizio o eventuali reclami o considerazioni rispetto all'operato del Professionista.

I risultati delle interviste potranno essere utilizzati per migliorare il servizio di *BkB* o per dare suggerimenti ai Professionisti indipendenti sulle loro modalità di lavoro: In alcuni casi potranno essere utilizzati per escludere dal servizio un Professionista. In ogni caso i risultati delle interviste resteranno ANONIMI per i Professionisti.

PROMOZIONI

Di volta in volta, possiamo offrire codici promozionali e codici di riferimento (insieme a "codici") che possono essere riscattati in relazione agli acquisti di servizi o prodotti professionali. I codici saranno validi solo per un periodo di tempo indicato su o con loro e non hanno alcun valore in denaro.

DIVIETI

Non è possibile utilizzare il nostro sito, la nostra app o i servizi per eseguire una delle seguenti operazioni (ognuna delle quali è severamente vietata):

- adottare comportamenti inappropriati inclusi, a titolo esemplificativo, osservazioni illecite o sessualmente allusive, avances sessuali, uso di droghe, consumo eccessivo di alcol e / o altri comportamenti inappropriati;
- limitare o inibire qualsiasi altro utente dall'utilizzo e dalla fruizione dei Servizi;
- violare i diritti alla privacy, i diritti di proprietà o altri diritti civili di qualsiasi persona;
- molestare, abusare, minacciare o violare i diritti dei professionisti indipendenti, di *Book Beauty* (compresi i suoi dipendenti e il personale) o di altri;
- Prendere i riferimenti del professionista al fine di organizzare interventi direttamente con lui
- Utilizzare la tecnologia o altri mezzi per accedere alla nostra rete di computer.
- Coinvolgere o incoraggiare altri a intraprendere comportamenti criminali o illeciti o violare i nostri Termini incluso l'uso improprio dei Servizi per scopi illeciti o non autorizzati.

Accetti di non violare i nostri Termini in alcun modo e sei consapevole che una violazione degli stessi potrà comportare, tra le altre cose, la risoluzione o la sospensione del Tuo accesso ai Servizi.

PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il logo, il marchio e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale, marchi di servizio, grafica e loghi utilizzati in relazione al Sito, all'App o ai Servizi (registrati o non registrati) appartengono a *Book Beauty* ai nostri licenzianti (come applicabile) e sono protetti dalla legge sulla proprietà intellettuale. Nulla nelle nostre Condizioni Generali di Servizio garantisce alcun diritto sul Sito, sull'App o sui Servizi o sul contenuto dello stesso. Tutti i diritti sono riservati.

NON POSSIAMO GARANTIRE IL NOSTRO SITO, LA NOSTRA APP O I SERVIZI

Nulla nelle nostre Condizioni Generali di Servizio escluderà o limiterà alcuna garanzia implicita dalla legge.

Non siamo responsabili o responsabili per eventuali problemi o mancata fornitura dei Servizi a causa di errore Tuo o della mancata fornitura di informazioni accurate e complete.

Vi garantiamo di fare ogni sforzo per garantire che i Servizi siano disponibili, ma non possiamo garantire la disponibilità continua dei professionisti. Ci riserviamo il diritto di sospendere o interrompere tutti i Servizi (o parte di essi) a nostra esclusiva discrezione.

L'uso del nostro sito e dei Servizi è "così com'è" e "come disponibile". Nella misura massima consentita dalla legge, in nessun caso potremo essere ritenuti responsabili per qualsiasi danno diretto, indiretto, punitivo, incidentale, speciale, consequenziale o qualsiasi altro danno incluso, senza limitazioni, danni per perdita di

utilizzo, perdita di dati, mancati guadagni, perdita di avviamento, perdita di risparmi o profitti previsti, o derivanti da o in qualsiasi modo connessi all'uso o alle prestazioni del sito o dei servizi, o con il ritardo o l'impossibilità di utilizzare il sito o i servizi, o con la fornitura di o mancata fornitura del sito o dei servizi.

MODIFICA E RISOLUZIONE

Possiamo modificare i nostri Termini o interrompere l'uso dei Servizi in qualsiasi momento dandone comunicazione all'utente. Se non si accettano le modifiche, è necessario interrompere l'utilizzo dei Servizi. Possiamo inoltre modificare, sospendere, interrompere o interrompere qualsiasi aspetto dei Servizi inclusa la disponibilità di alcune funzionalità in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo.

SEPARABILITÀ

Se una qualsiasi disposizione dei nostri Termini è ritenuta non valida, la validità delle altre disposizioni non verrà modificata.

LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

Le presenti Condizioni Generali di Servizio sono assoggettato alla giurisdizione italiana e per qualunque controversia nascente tra le Parti, ivi incluse quelle relative alla validità, interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione e violazione dello stesso, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.