

Condizioni generali

28/08/2018

1 - Premessa - Oggetto - Identificazione della società

Le presenti condizioni generali d'uso (in prosieguo: le «CGU») sono volte a definire le modalità e le condizioni generali alle quali la società HELPME GROUP LTD (in prosieguo: la «Società») propone i suoi Servizi sul sito Internet da essa curato.

1.1 - La Società

I Servizi descritti nelle presenti CGU sono erogati dalla Società HELPME GROUP LTD, una società a responsabilità limitata di diritto inglese, iscritta nel registro delle imprese del Regno Unito al numero 08951828, con sede in 2 Communications Road, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire, RG19 6AB, UK, numero di partita IVA comunitaria: GB 194 2012 27.

1.2 – Come contattare la Società

Il Cliente può contattare la Società:

- mediante semplice lettera all'indirizzo indicato nell'articolo 1.1 che precede;
- mediante posta elettronica all'indirizzo: supporto@elptoo.it;

2 - Definizioni

Ai fini delle presenti CGU, oltre alle definizioni indicate al precedente articolo 1, i termini con lettera maiuscola utilizzati al singolare o al plurale hanno il seguente significato:

Cliente: ogni persona fisica maggiorenne che agisce al di fuori della sua attività professionale e che ha aderito ai servizi per la creazione di uno Spazio cliente sul Sito Internet;

Documenti: qualsiasi documento in formato elettronico, di qualsiasi dimensione e indipendentemente dal suo contenuto, scaricato o in altro modo ottenuto dal Sito Internet per effetto dell'esecuzione del Servizio da parte del Cliente.

Giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 18, esclusi i giorni festivi in Francia;

Spazio cliente: lo spazio personale messo a disposizione del Cliente dalla Società sul Sito Internet, accessibile grazie a un nome utente e ad una password personale che gli sono forniti dalla Società, contenente - in particolare - i dati di identificazione del Cliente. Lo Spazio cliente è accessibile sul Sito Internet alla voce «Il mio account»;

Servizi: i Servizi forniti dalla Società sul Sito Internet e descritti nell'articolo 4 delle presenti CGU, segnatamente, i servizi di accesso ai Documenti;

Sito Internet: il servizio elettronico interattivo curato dalla Società, accessibile in particolare all'indirizzo <https://www.elptoo.it>.

3 - Accettazione - Modifica delle CGU

L'adesione ai Servizi proposti dalla Società implica l'accettazione integrale e senza riserve delle presenti CGU da parte del Cliente.

Le presenti CGU possono essere modificate in ogni momento, fermo restando che le CGU applicabili sono quelle vigenti e disponibili sul Sito Internet della Società alla data di adesione o di utilizzo dei Servizi da parte del Cliente.

4 - Descrizione dei Servizi

La Società offre sul Sito Internet i Servizi di seguito indicati.

4.1 Servizio d'assistenza personale a mezzo chat

Con il Servizio la Società offre al Cliente la possibilità di accedere, attraverso il suo Spazio cliente, a una chat online che gli consente di contattare il suo assistente personale sulla base delle sue esigenze specifiche scelte tra circa cinquanta categorie.

4.2 Servizio di assistenza

Al Cliente è inoltre messo a disposizione un servizio di assistenza tramite chat fornita dalla Società per tutti i quesiti concernenti il Sito Internet e i Servizi.

Detto servizio di assistenza può essere contattato durante i Giorni e orari di apertura:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: supporto@elptoo.it

La Società s'impegna a fare tutto il possibile per rispondere al più presto, durante i Giorni e orari di apertura, alle richieste avanzate dal Cliente nel quadro del servizio di assistenza.

Il Cliente riconosce e accetta che detta assistenza verte unicamente sull'utilizzo del Sito Internet e dei Servizi e che non avrà alcun carattere giuridico. Il servizio di assistenza tramite chat non dispone né delle competenze, né della capacità per assistere il Cliente sotto il profilo della pertinenza dei Servizi rispetto ai suoi bisogni particolari.

5 - Modalità di adesione ai Servizi

5.1 - Creazione dello Spazio cliente

Per poter accedere al suo assistente personale Elptoo, il Cliente deve creare uno Spazio cliente sul Sito Internet. La creazione dello Spazio cliente implica l'accettazione delle CGU e il pagamento integrale del corrispettivo dovuto per i Servizi.

Per creare uno Spazio cliente, il Cliente deve fornire alla Società le informazioni che gli vengono richieste e che sono necessarie ai fini della sua identificazione.

Tra le informazioni personali, il Cliente fornisce in particolare un solo indirizzo di posta elettronica valido e funzionale che possa essere utilizzato come nome utente del suo Spazio cliente e che risulti attivo, fermo restando che grava sul Cliente, se del caso, l'onere di segnalare alla Società in tempo utile le eventuali modifiche di detto indirizzo.

Il Cliente garantisce l'esattezza, la veridicità e l'affidabilità delle informazioni fornite nel suo Spazio cliente e s'impegna ad aggiornarle con regolarità e tempestività.

Pertanto, la Società non può essere ritenuta responsabile della mancata diligenza del Cliente nel modificare e/o aggiornare le informazioni che lo riguardano.

In caso di informazioni errate o che risultino false, la Società si riserva la possibilità, di pieno diritto (i) di sospendere o interrompere ogni rapporto contrattuale con il Cliente (ii) e/o di sospendere l'accesso da parte di quest'ultimo al suo Spazio cliente.

Lo Spazio cliente è definitivamente creato con il ricevimento a mezzo posta elettronica da parte del Cliente dei suoi codici di accesso (nome utente e password) inviati dalla Società a condizione che il corrispettivo previsto per i Servizi sia stato integralmente incassato.

Tali dati sono strettamente personali: il Cliente s'impegna a mantenerli riservati e a non divulgarli a terzi.

Solo il Cliente è autorizzato ad accedere e a utilizzare i Servizi attraverso il suo nome utente e la sua password. Ogni accesso allo Spazio cliente del Cliente effettuato mediante il suo nome utente e la sua password si considera di pieno diritto come compiuto da quest'ultimo sotto la sua responsabilità.

Pertanto, in caso di perdita, furto o atto fraudolento concernente il nome utente e la password del Cliente, quest'ultimo è tenuto a informarne al più presto la Società e, se del caso, su sua richiesta, a fornire in tale occasione prova della propria identità con ogni mezzo.

5.2 - Utilizzo dell'assistente personale

Per poter utilizzare l'assistente personale, il Cliente deve collegarsi al suo Spazio cliente alla voce «Log in».

Per il periodo in cui il suo Spazio cliente è attivo, il Cliente può sottoporre i quesiti che desidera alle condizioni e nei limiti della licenza che gli è stata concessa in applicazione dell'articolo 9 delle presenti CGU. Tuttavia, il Cliente s'impegna a formulare richieste di cui ha ragionevolmente necessità.

Fatte salve le disposizioni di cui all'articolo 9.2 delle presenti CGU, il Cliente riconosce che l'assistente personale è messo a sua disposizione esclusiva e che nessun terzo può accedervi.

Il mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi su di lui gravanti come definiti nell'articolo 9 delle presenti CGU integra una violazione grave delle CGU e ne comporta la risoluzione di diritto senza che il Cliente abbia diritto ad alcun indennizzo, rimborso, danno o altra utilità da parte della Società.

Il Cliente riconosce che la Società orienterà tutti i propri sforzi per rispondere al meglio ai suoi bisogni e ai quesiti da lui sottoposti.

Il Cliente riconosce che la Società ha assunto un'obbligazione di mezzi e non di risultato e non può in alcun caso garantire un esito positivo di ciascuna richiesta.

6 - Durata - Rinnovo - Risoluzione

Il Cliente aderisce ai Servizi per un periodo determinato di trenta (30) giorni liberi a decorrere dalla conferma da parte della Società della creazione del suo Spazio cliente; detto periodo si rinnoverà tacitamente per una durata identica salvo recesso da parte del Cliente in ogni momento e comunque non oltre (48) ore prima di ciascuna scadenza del rinnovo alle condizioni di cui all'articolo 6.3 delle presenti CGU.

Nel caso in cui il Cliente aderisca all'offerta di un periodo di prova dei Servizi, questi saranno forniti per il tempo indicato in sede di adesione al periodo di prova. Scaduto il periodo di prova, il Cliente potrà recedere dai Servizi nei termini previsti. In mancanza, i Servizi saranno rinnovati per la durata indicata nell'articolo 6.1. delle presenti CGU. Ove il periodo di prova sia ricompreso in un abbonamento mensile, i Servizi resi durante il periodo di prova saranno forniti gratuitamente.

Per recedere dai Servizi, il Cliente deve collegarsi al suo Spazio cliente e selezionare la voce «Disdire l'abbonamento».

7 - Prezzo - Modalità di pagamento

I prezzi indicati sul Sito Internet sono espressi in euro, comprensivi di imposte, per un accesso illimitato ai Servizi per il periodo specificato nell'articolo 6 delle presenti CGU.

La Società si riserva la facoltà di modificare in ogni momento i prezzi: i prezzi applicabili sono quelli in vigore e pubblicati sul Sito Internet alla data di creazione dello Spazio cliente e, in seguito, all'accesso ai Servizi.

Il pagamento dei Servizi è effettuato unicamente mediante carta di credito.

8 - Diritto di recesso

A norma dell'articolo 51, comma 8, del D.lgs. 6 settembre 2005, n.206, il Cliente riconosce che desidera che l'erogazione dei Servizi abbia inizio prima della scadenza del termine di recesso.

In conformità all'articolo 52, comma 1, del D.lgs. 6 settembre 2005, n.206, il Cliente dispone in ogni caso di un termine di quattordici (14) giorni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto per la fornitura dei Servizi per recedere senza addurre alcuna motivazione e senza addebito di costi aggiuntivi.

Il Cliente, ove intenda avvalersi di tale diritto, utilizzerà preferibilmente il Formulario di recesso della Società indicato al successivo articolo 15 delle presenti CGU.

La Società, ai sensi degli artt. 56 e 57 del D.lgs. 6 settembre 2005, n.206, entro quattordici (14) giorni dalla data in cui il Cliente ha manifestato la volontà di recesso rimborserà a quest'ultimo la somma versata in proporzione al periodo di tempo rimanente dall'efficacia del recesso al termine di scadenza naturale dei Servizi.

Il rimborso sarà effettuato mediante il medesimo strumento di pagamento utilizzato dal Cliente per sottoscrivere i Servizi.

9 - Proprietà intellettuale

9.1 - Sito Internet

La Società è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale concernenti il Sito Internet.

L'accesso del Cliente al Sito Internet non gli conferisce alcun diritto sui diritti di proprietà intellettuale concernenti detto Sito Internet, che restano proprietà esclusiva della Società.

In particolare, al Cliente è fatto vietato di riprodurre, rappresentare, modificare, trasmettere, pubblicare, adattare, a prescindere dal supporto utilizzato e dal motivo, o sfruttare in qualsivoglia modo, in tutto o in parte, il Sito Internet senza la preventiva autorizzazione scritta della Società.

9.2 - Documenti

La Società concede al Cliente una licenza d'uso personale e non trasferibile sui Documenti per il periodo di adesione ai Servizi. La suddetta licenza d'uso è valida solo per il territorio del Cliente e per un utilizzo a fini strettamente personali, esclusa ogni ulteriore finalità, in particolare, finalità direttamente o indirettamente commerciali.

Tale licenza comprende, segnatamente, il diritto di salvare localmente i Documenti su un (1) dispositivo informatico di cui il Cliente ha la proprietà o il godimento esclusivo, il diritto di adattarli, modificarli, correggerli (escluso il diritto di tradurli in altre lingue) direttamente e/o mediante terzi cui il Cliente è legato da un rapporto contrattuale al fine di adattare il/i Documento/i alle sue necessità specifiche con l'ausilio di professionisti debitamente autorizzati, ad esempio avvocati e commercialisti o altri soggetti iscritti ad albi professionali, di riprodurli su supporto digitale o cartaceo per conservarli e/o di trasmetterli a terzi.

Inoltre, il Cliente riconosce i diritti vantati dalla Società su tutti o parte dei Documenti accessibili sul Sito

Internet e integranti il frutto delle informazioni messe a disposizione dalla Società, nel quadro dei Servizi, quale autore e costituente di banche dati ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 1, secondo comma della Legge 22 aprile 1941 n. 633 (legge sul diritto d'autore). Pertanto, a norma dell'articolo 64quinquies e 102-bis della richiamata legge, il Cliente non può riutilizzare detti Documenti, mettendoli a disposizione del pubblico nella loro interezza o in una parte qualitativa o quantitativa sostanziale, a prescindere dalle modalità impiegate, ivi compresi i link ipertestuali. In termini generali, è rigorosamente vietata ogni riproduzione o rappresentazione dei Documenti, diretta o indiretta, parziale o totale, sostanziale dal punto di vista qualitativo o quantitativo, realizzata con una delle modalità sopra indicate.

10 - Disponibilità del Sito Internet

La Società s'impegna a fare quanto possibile al fine di rendere disponibile il suo Sito Internet 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, indipendentemente dalle operazioni di manutenzione di detto Sito Internet e/o del/dei server su cui esso è allocato. Tuttavia, la Società si riserva la possibilità, in ogni momento, di modificare in tutto o in parte il suo Sito Internet o di interrompere per un lasso di tempo ragionevole l'accesso ad esso, senza informarne preventivamente il Cliente e senza che ciò dia diritto a un indennizzo alcuno.

11 - Responsabilità

La Società s’impegna a mettere a disposizione Documenti “così come sono” senza prestare alcuna garanzia quanto alla loro effettività, conformità ai requisiti di legge, esaustività, efficacia o quanto alle conseguenze di una loro produzione da parte del Cliente.

I Documenti non possono corrispondere alle esigenze specifiche del Cliente, nemmeno se messe a conoscenza della Società; essi hanno invece carattere generico. I Servizi non intendono in alcun modo permettere al Cliente di rinunciare ad avvalersi della consulenza e della competenza professionale, in particolare, di avvocati e altri professionisti, aspetto questo che il Cliente riconosce irrevocabilmente.

Il Cliente riconosce così espressamente che i Servizi non integrano la fornitura di un parere professionale, segnatamente, di carattere legale. Pertanto, la Società non potrà essere chiamata, a nessun titolo, a rispondere di una violazione del suo obbligo di consulenza nei confronti del Cliente in sede di utilizzo dei Documenti.

In ogni caso, la Società non sarà responsabile (i) di un eventuale utilizzo dei Servizi e/o del Sito Internet da parte di un Cliente a condizioni non conformi a quanto previsto nelle presenti CGU; (ii) dell’impossibilità di adempiere uno dei suoi obblighi o dell’impossibilità di adempiervi tempestivamente in ragione di un evento di forza maggiore come definito nell’articolo 1467 del codice civile, in particolare, in caso di catastrofi naturali, incendi, malfunzionamento o interruzione del servizio sulla rete di telecomunicazione o sulla rete elettrica; (iii) dell’inadeguatezza dei Documenti rispetto alle esigenze del Cliente, anche ove tali esigenze siano state rese note alla Società, segnatamente, laddove la produzione del Documento da parte del Cliente non spieghi gli effetti da lui previsti o gli arrechi un qualsivoglia danno; (iv) della conformità del Documento alle disposizioni di legge e regolamentari italiane.

12 - Protezione dei dati personali

12.1 - Natura dei dati personali raccolti dalla Società

Tra i dati personali del Cliente raccolti dalla Società presso di lui possono rientrare: (i) il suo cognome e nome; (ii) il suo indirizzo di posta elettronica e (iii) il suo indirizzo IP di connessione a Internet.

La Società non raccoglie le coordinate bancarie del Cliente, posto che esse sono invece raccolte dall’istituto bancario della stessa con modalità tali da garantirne, per tutta la durata dei Servizi, la sicurezza, la riservatezza e l’integrità da ogni accesso, utilizzo o uso improprio, nonché comunicazione o modifica non autorizzate.

12.2 - Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento dei dati personali del Cliente è la Società.

12.3 - Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali del Cliente raccolti presso di lui e trattati dalla Società hanno per finalità di permettere a quest’ultima di (i) gestire l’erogazione dei Servizi; (ii) gestire i pagamenti e le fatture del Cliente, e (iii) redigere statistiche generali sugli accessi al Sito Internet e alle diverse rubriche ivi presenti.

Tenuto conto di dette finalità, il Cliente è informato del fatto che i suoi dati personali potrebbero essere condivisi con prestatori di servizi con cui la Società intrattiene dei rapporti contrattuali, taluni dei quali possono trovarsi al di fuori dell'Unione europea.

La Società tratta i suoi dati personali con il suo consenso e per l'esecuzione del contratto per la fornitura dei Servizi.

12.4 - Diritto di opposizione, di accesso, di rettifica e di cancellazione

Conformemente alle disposizioni degli articoli 14 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il Cliente ha diritto ad ottenere dalla Società:

l'accesso e la rettifica dei suoi dati personali se inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo) e la limitazione del trattamento (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);

copia dei dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati personali ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);

opporsi in qualsiasi momento al trattamento al ricorrere di situazioni particolari che lo riguardano;

revocare il consenso in qualsiasi momento. Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;

Inoltre, il Cliente ha la possibilità di definire presso la Società delle direttive concernenti la conservazione, la cancellazione e la comunicazione dei suoi dati personali dopo la sua morte, direttive che possono anche essere registrate presso un «soggetto terzo di certificata affidabilità digitale». Dette direttive, una sorta di «testamento digitale», possono indicare una persona incaricata della loro esecuzione; in mancanza di tale previsione, saranno designati gli eredi del Cliente.

In mancanza di ogni direttiva, gli eredi possono rivolgersi alla Società al fine di:

accedere ai trattamenti dei dati che consentono «l'organizzazione e la gestione della successione del defunto»;

ricevere comunicazione dei «beni digitali» o dei «dati equiparabili ai ricordi di famiglia trasmissibili agli eredi»;

far disporre la chiusura del suo Spazio cliente e opporsi alla continuazione del trattamento dei suoi dati personali.

In ogni caso, il Cliente ha possibilità, in qualsiasi momento, di comunicare alla Società che non desidera che i suoi dati personali siano comunicati, in caso di decesso, a terzi.

12.5 - Per l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, si rinvia al documento [Privacy Policy](#) pubblicato sul Sito- Modalità di esercizio dei diritti da parte del Cliente

Al fine di esercitare i suoi diritti, è sufficiente che il Cliente invii alla Società una semplice lettera o una comunicazione a mezzo posta elettronica, all'indirizzo: supporto@elptoo.it avendo cura di indicare e comprovare la propria identità (indicare cognome, nome, indirizzo di posta elettronica e allegare copia del documento di identità).

Il Cliente prende altresì atto che in caso ritenga lesi i suoi diritti in tema di trattamento dei dati personali può rivolgersi direttamente all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) per proporre reclamo.

12.6 - Sicurezza e archiviazione dei dati personali del Cliente

La Società raccoglie e tratta i dati personali del Cliente con la massima riservatezza e nel rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003.

La Società s'impegna ad adottare tutte le misure ragionevoli necessarie a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali del Cliente, raccolti e trattati da parte sua.

Per il periodo in cui è attivo l'accesso ai Servizi, i dati personali del Cliente sono integralmente archiviati in maniera elettronica dalla Società alle condizioni di cui alle presenti CGU.

Successivamente alla fornitura dei Servizi, i dati personali del Cliente possono essere conservati ai soli fini di tutelare un diritto in sede giudiziaria e quindi per il periodo prescrizione decennale di cui all'art. 2946 del codice civile e salvo proroga di tale periodo in caso di causa minacciata o intrapresa.

13 - Reclami

Per ogni reclamo di natura tecnica o concernente il funzionamento del Sito Internet e/o dei Servizi, il Cliente è invitato a presentare la sua richiesta a mezzo posta elettronica o a mezzo lettera all'indirizzo della Società.

14 - Varie

14.1 - Corrispondenza - prova

Fatte salve le disposizioni specifiche all'interno delle presenti CGU, la corrispondenza tra la Società e il Cliente è intrattenuta esclusivamente a mezzo posta elettronica.

Il Cliente riconosce e accetta che le informazioni fornite dalla Società a mezzo posta elettronica e sullo Spazio cliente del Cliente facciano fede tra lui e la Società.

Salvo prova contraria scritta fornita dal Cliente, rispetto al momento del ricevimento o dell'invio dei dati ricevuti e alle loro caratteristiche fanno fede anzitutto gli elementi risultanti dallo Spazio cliente del Cliente o come autenticati attraverso le procedure informatiche della Società.

La portata probatoria delle informazioni così risultanti dallo Spazio cliente del Cliente è quella riconosciuta a un originale, nel senso di un documento scritto cartaceo, con firma autografa.

14.2 - Totalità dell'accordo risultante dalle CGU

Le presenti CGU indicano la totalità delle obbligazioni a carico della Società e del Cliente. Il fatto che una delle parti non faccia valere l'inadempimento di una qualsiasi delle obbligazioni oggetto delle

presenti condizioni da parte dell'altra non potrà essere interpretato, pro futuro, come rinuncia all'obbligazione di cui trattasi.

14.3 - Invalidità parziale

Ove una o più clausole delle presenti CGU siano considerate nulle, reputate come non scritte o dichiarate tali in applicazione di una legge o di un regolamento oppure a seguito di una decisione di un'autorità giudiziaria competente legittimata a pronunciarsi in ultimo grado con efficacia di giudicato, le altre disposizioni mantengono inalterata la propria efficacia e portata e restano pienamente applicabili salvo che la clausola o le clausole invalide rivestano carattere sostanziale e il loro venir meno rimetta in discussione l'equilibrio contrattuale.

14.4 - Titoli

I titoli degli articoli delle presenti CGU non vincolano la loro interpretazione.

14.5 - Diritto applicabile e definizione delle controversie

Le presenti CGU sono disciplinate dal diritto italiano.

Qualora dovesse insorgere una controversia concernente le presenti CGU, la loro interpretazione o i loro effetti o una controversia vertente sugli atti integrativi o modificativi di dette CGU, il Cliente si rivolgerà anzitutto alla Società al fine di pervenire a una soluzione amichevole.

In mancanza di una definizione amichevole, il Cliente può scegliere:

di ricorrere a una definizione mediante mediazione amichevole entro il termine massimo di un (1) anno a decorrere dal reclamo scritto da lui formulato dinanzi alla Società rivolgendosi (i) a un mediatore, (ii) o servendosi del sistema online di definizione delle controversie disponibile all'indirizzo:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, fermo restando che l'espletamento della procedura di mediazione proposta non integra una condizione preliminare per il ricorso al giudice competente da parte del Cliente; di agire dinanzi al giudice italiano competente.

15 - Formulario di recesso

Completare e rinviare il presente formulario unicamente ove si intenda recedere dall'adesione ai

Servizi:

HELPME GROUP LTD
2 Communications Road,
Greenham Business Park,
Newbury, Berkshire, RG19 6AB,
UK

Email: supporto@elptoo.it

Gentili Signore, Egregi Signori,

Il sottoscritto [nome, cognome], comunica con la presente a HELPME GROUP LTD il proprio recesso dai Vostri Servizi qui di seguito indicati:

- Cognome e nome del Cliente [Completare]
- Nome utente / Indirizzo di posta elettronica del Cliente [Completare]

Firma del Cliente

(In caso di spedizione a mezzo posta)