

## VERSIONE per i CLIENTI della piattaforma

Stai cercando, in qualità di CLIENTE con domicilio in Svizzera, SERVIZI di un FRIEND o di un PRO sulla piattaforma Mila (<http://www.mila.com>)? Allora per l'utilizzo della piattaforma Mila valgono le seguenti

### Condizioni di utilizzo

Registrandosi sulla piattaforma Mila (<http://www.mila.com>) di Mila AG ("Mila"), il CLIENTE riconosce la validità delle presenti condizioni di utilizzo.

#### 1. Definizioni

- **FORNITORE DI SERVIZI:** colui che offre dei SERVIZI in qualità di FRIEND o PRO.
  - o **FRIEND:** fornitore di servizi in qualità di persona fisica che, registrato presso Mila, interviene autonomamente nell'ambito di un'attività accessoria.
  - o **PRO:** impresa che interviene quale FORNITRICE DI SERVIZI registrata presso Mila nell'ambito di un'attività lucrativa principale e a nome di Mila nei confronti del CLIENTE.
- **SERVIZI:** servizi che i FORNITORI DI SERVIZI offrono ai CLIENTI sulla piattaforma Mila.
- **Mila:** Mila AG, Gutenbergstrasse 1, CH-8002 Zurigo, [www.mila.com](http://www.mila.com), numero d'identificazione delle imprese CHE-220.287.171, e-mail: [info@mila.com](mailto:info@mila.com).
- **SERVICE CROWD:** con la registrazione sulla piattaforma Mila, i FORNITORI DI SERVIZI diventano parte di SERVICE CROWD quale gruppo di FORNITORI DI SERVIZI e hanno inoltre la possibilità di aderire a una o più SERVICE COMMUNITY.
- **CLIENTE:** una persona fisica o giuridica che richiede un SERVIZIO tramite la piattaforma Mila, direttamente o indirettamente attraverso un intermediario (ad es. un collaboratore del negozio di un Enterprise Partner di Mila) e successivamente incarica di un SERVIZIO un FORNITORE DI SERVIZI ("FRIEND" o "PRO").
- **PACCHETTI DI SERVIZI:** determinati SERVIZI che sono tipicamente presenti in un settore di produzione e che sono raggruppati in pacchetti, con un prezzo stimato, non vincolante (nel caso del conferimento dell'incarico a un FRIEND). Questo prezzo serve esclusivamente a informare il CLIENTE in merito al compenso richiesto in passato dai FRIEND per PACCHETTI DI SERVIZI paragonabili; questi prezzi non valgono come preventivo. Il compenso per i SERVIZI viene concordato direttamente tra il CLIENTE e il FRIEND e può differire dal prezzo stimato, non vincolante.

Se il CLIENTE prenota la fornitura del SERVIZIO da parte di un PRO, il prezzo indicato sulla piattaforma Mila nell'"area PRO" è un prezzo forfettario per i SERVIZI contenuti nel rispettivo PACCHETTO DI SERVIZI.

- **PROFILO:** descrizione compiuta da un FORNITORE DI SERVIZI (nome, immagine del profilo, competenze, etc.), completata da valutazioni dei CLIENTI per SERVIZI forniti in precedenza, consultabili sulla piattaforma Mila.
- **GARANZIA HAPPINESS:** Mila si adopera per organizzare il miglior servizio per il CLIENTE, facilitandogli in tal modo la vita quotidiana. Questo è il significato della Garanzia Happiness di Mila. Se il CLIENTE non è soddisfatto della qualità del servizio che ha prenotato sulla piattaforma Mila, il servizio clienti di Mila è a disposizione del cliente. Il cliente paga il servizio solo dopo che è stato completato in modo soddisfacente.
- **PACCHETTO ZERO PENSIERI:** per ogni prenotazione nella quale è ingaggiato un Mila FRIEND, sulla fattura il CLIENTE troverà un importo di CHF 5.00 per il Pacchetto Zero Pensieri. Il Pacchetto Zero Pensieri copre le spese di assistenza del servizio clienti di Mila in caso di dubbi in merito all'incarico o controversie tra il cliente e il Friend. Inoltre, il cliente è protetto con il pacchetto assicurativo di AXA fino a CHF 2'000.- (franchigia CHF 100.-) in caso di danni materiali durante il montaggio o l'eliminazione dei difetti. Se desidera saperne di più, può trovare qui le condizioni assicurative.

## 2. Ruolo di Mila

### 2.1. Esecuzione tramite FRIEND

Con la sua piattaforma, Mila offre in qualità di intermediario un marketplace per FRIEND e CLIENTI, permettendo loro di entrare in contatto gli uni con gli altri e di concludere ed eseguire i contratti di SERVIZI. **Mila stessa non è parte di questi contratti di SERVIZI**, né stipula contratti in rappresentanza di una delle parti di questi contratti.

Mila, in quanto gestore della piattaforma, non è responsabile per la conclusione, il contenuto e l'esecuzione dei contratti tra FRIEND e CLIENTI. Il FRIEND è l'unico responsabile dei contenuti pubblicati nel suo profilo.

### 2.2. Esecuzione tramite PRO

Con la sua piattaforma, Mila offre un marketplace in cui i CLIENTI possono riservare SERVIZI dei PRO. In questo caso, il cliente stipula un contratto con Mila. Tramite il marketplace viene procurato un PRO idoneo, che contatta il CLIENTE e fornisce il SERVIZIO a nome di Mila.

### 2.3. Esercizio della piattaforma Mila

Mila gestisce la piattaforma Mila e la mette a disposizione nei limiti delle condizioni di utilizzo.

Mila si riserva il diritto di non mettere a disposizione o anche di interrompere del tutto la piattaforma Mila durante i lavori di manutenzione ordinaria, per l'implementazione di nuove funzioni o altre necessità tecniche. Nell'ambito della piattaforma, Mila mette a disposizione di FORNITORI DI SERVIZI e CLIENTI anche varie soluzioni tecniche di accesso e comunicazione, come ad esempio l'app Mila o applicazioni web, che possono essere utilizzate da FORNITORI DI SERVIZI e CLIENTI nei limiti delle presenti condizioni di utilizzo. Mila si riserva il diritto di modificare, ampliare o mettere fuori servizio tali soluzioni, nel corso del tempo, come anche di subordinare singoli o tutti i suoi servizi oggetto del contratto all'utilizzo di tali soluzioni tecniche. In caso di sospetto di un utilizzo abusivo

della piattaforma o di sue singole parti (ad es. il tool di valutazione), Mila è autorizzata a escludere i CLIENTI, temporaneamente o definitivamente, dall'utilizzo della piattaforma Mila.

### **3. Richieste di SERVIZI, inoltre ai FORNITORI DI SERVIZI, assegnazione dell'ordine**

In un primo momento i CLIENTI possono utilizzare la piattaforma Mila senza registrazione. Tuttavia, al momento della richiesta specifica di SERVIZI tramite la piattaforma Mila, i CLIENTI sono tenuti a indicare il proprio cognome, nome, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail e numero di telefono e a fornire tali informazioni in modo completo e veritiero. Mila può escludere dall'ulteriore utilizzo della piattaforma i CLIENTI che forniscono informazioni errate o intenzionalmente incomplete in questo contesto.

Quando richiede i SERVIZI attraverso la piattaforma Mila, il CLIENTE è invitato a descrivere il SERVIZIO desiderato nel modo più preciso possibile, affinché Mila possa inoltrare la richiesta a FORNITORI DI SERVIZI idonei nel modo più efficiente possibile.

In tali richieste il CLIENTE può proporre un FORNITORE DI SERVIZI specifico, che conosce già per precedenti attività, oppure lasciare a Mila la scelta dei FORNITORI DI SERVIZI idonei.

Mila inoltrerà tali richieste - fornendo i recapiti del CLIENTE - al FORNITORE DI SERVIZI richiesto dal CLIENTE o ad altri FORNITORI DI SERVIZI che offrono la prestazione richiesta nella regione richiesta. Mila è completamente libera nella scelta dei FORNITORI DI SERVIZI - indipendentemente da qualsiasi desiderio eventualmente espresso dal CLIENTE - e il CLIENTE non ha alcun diritto giuridico all'inoltro della propria richiesta ad uno specifico FORNITORE DI SERVIZI.

Se un SERVIZIO non può essere eseguito dal FORNITORE DI SERVIZI incaricato a causa dell'elevata complessità o specificità (ad es. i cosiddetti casi di recupero dati), il FRIEND / PRO o Mila incaricherà un'azienda terza.

I CLIENTI mandanti dei SERVIZI che sono persone fisiche devono aver compiuto il 18esimo anno di età. I CLIENTI mandanti dei SERVIZI che sono persone giuridiche devono essere validamente rappresentati da un organo autorizzato in tal senso.

#### **3.1. Stipulazione del contratto con FRIEND**

La seguente disposizione si applica se il CLIENTE ha voluto la fornitura del servizio da lui richiesto tramite un FRIEND.

I FRIEND, a cui Mila ha inoltrato la richiesta del CLIENTE, possono contattare il CLIENTE sulla base della richiesta loro inoltrata, discutere il SERVIZIO desiderato e successivamente presentare al CLIENTE, per telefono o e-mail, un'offerta concreta volta alla stipulazione di un contratto concreto allo scopo di fornire il SERVIZIO richiesto.

In linea di principio, i FRIEND sono liberi per quanto attiene al trattamento delle richieste, nonché all'ammontare del compenso da loro proposto al CLIENTE. Il CLIENTE è inoltre completamente libero di decidere se accettare o meno un'offerta concreta del FORNITORE DI SERVIZI. Se sulla piattaforma Mila sono indicati i prezzi per determinati SERVIZI o PACCHETTI DI SERVIZI, si tratta unicamente di una stima basata su esperienze precedenti con SERVIZI simili, che non è vincolante né per il CLIENTE né per il FORNITORE DI SERVIZI. Mila non influisce sull'ammontare dei corrispettivi concordati tra CLIENTI e FRIEND.

Se il CLIENTE accetta l'offerta del FORNITORE DI SERVIZI, viene stipulato un contratto tra il CLIENTE e il rispettivo FORNITORE DI SERVIZI. Mila raccomanda vivamente di definire i dettagli essenziali di tale contratto per iscritto (e-mail o simili) al fine di evitare controversie in seguito.

La piattaforma Mila funge solo da intermediario per la stipulazione di un eventuale contratto tra il CLIENTE e il FRIEND. **Mila stessa non diviene parte di tale contratto e non risponderà per i servizi forniti in relazione allo stesso.** Mila non garantisce neppure che, dopo una relativa richiesta, il CLIENTE sarà contattato entro un certo termine da un FRIEND idoneo.

Non sussiste alcun diritto alla stipulazione di un contratto con il FRIEND utilizzando la piattaforma Mila.

### **3.2. Stipulazione del contratto con PRO**

Se il CLIENTE desidera che un determinato servizio sia fornito da un PRO, può richiedere tramite la piattaforma Mila un PACCHETTO DI SERVIZI predefinito e provvisto di un prezzo forfettario. Mila cerca quindi un PRO adatto per l'esecuzione e successivamente conferma al CLIENTE l'accettazione dell'incarico, indicando i dati di contatto del PRO. Con tale conferma viene stipulato il contratto tra Mila e il CLIENTE.

In seguito il PRO contatterà il CLIENTE, concorderà la data specifica per l'esecuzione e fornirà quindi i servizi per conto di Mila. Destinataria di reclami, notifiche di difetti, ecc. è Mila.

Qualora il CLIENTE desideri la fornitura di servizi aggiuntivi che divergono dal PACCHETTO DI SERVIZI predefinito sulla piattaforma Mila, deve informare tempestivamente Mila.

I servizi aggiuntivi saranno forniti dal PRO solo una volta raggiunto un accordo tra il CLIENTE e Mila in merito alla loro esecuzione e al loro prezzo. Senza il consenso di Mila, al CLIENTE non è consentito incaricare direttamente il PRO di tali servizi aggiuntivi.

### **4. Difetti nelle prestazioni, garanzia, responsabilità per l'esecuzione del contratto tramite FRIEND**

Mila risponde nei confronti del CLIENTE solo per colpa propria, è espressamente esclusa una responsabilità per negligenza lieve, salvo in caso di lesioni corporali.

Se, a giudizio del CLIENTE, il SERVIZIO è stato fornito in maniera manchevole o il FRIEND ha causato un danno al CLIENTE, questi dovrà far valere le proprie pretese al riguardo esclusivamente nei confronti del rispettivo FRIEND. Mila non si assume alcuna responsabilità e/o alcun obbligo di risarcimento danni a questo riguardo, ma farà del suo meglio per risolvere i problemi o per raggiungere un accordo tra il CLIENTE e il FRIEND nell'ambito della GARANZIA HAPPINESS di Mila.

Mila segnala espressamente che i FRIEND registrati sulla piattaforma come FORNITORI DI SERVIZI dispongono, in base alle informazioni da loro fornite, dell'esperienza indicata nel loro profilo, ma non necessariamente di una corrispondente formazione. Il CLIENTE dovrebbe quindi affidare ai FRIEND solo compiti semplici, che possono essere gestiti da utenti esperti (anche senza una formazione formale). **Le attività per le quali è richiesto di fornire un formale certificato di idoneità (ad es. impianti elettrici o a gas) possono essere assegnate dal CLIENTE solo ai relativi PRO.**

### **5. Costi, rilascio di informazioni, divieto di un futuro conferimento diretto di incarichi**

L'utilizzo della piattaforma Mila per scopi privati è gratuito per i CLIENTI in caso di mediazione di un contratto con un FRIEND. Mila segnala al CLIENTE che, qualora l'intermediazione volta al conferimento dell'incarico sia andata a buon fine, il rispettivo FRIEND paga a Mila una provvigione di mediazione e l'importo di CHF 5.- destinato al Pacchetto Zero Pensieri.

Dopo un'intermediazione andata a buon fine di un ordine per la fornitura di un SERVIZIO da parte di un FRIEND, su relativa richiesta il CLIENTE è pertanto tenuto a fornire informazioni a Mila in merito all'accordo stipulato con uno specifico FRIEND e al compenso concordato e/o pagato per ciò.

Dopo un'intermediazione di un accordo per la fornitura di SERVIZI andata a buon fine, è fatto divieto sia al CLIENTE che al FORNITORE DI SERVIZI di stipulare direttamente accordi futuri per SERVIZI comparabili, vale a dire senza coinvolgere la piattaforma Mila ed eludendo in tal modo l'obbligo di provvigione del FORNITORE DI SERVIZI. Se un FORNITORE DI SERVIZI presenta una proposta in tal senso al CLIENTE, il CLIENTE informa immediatamente Mila.

#### **6. Divieto di utilizzo della piattaforma Mila per l'intermediazione commerciale.**

Al CLIENTE è espressamente vietato utilizzare la piattaforma Mila a fini di intermediazione commerciale (a pagamento) a terzi.

#### **7. Conseguenze in caso di ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE di appuntamenti**

I CLIENTI possono cancellare le richieste di prenotazione confermate alle condizioni esposte alle ai punti a.-c.

- a. La cancellazione fino a 24 ore prima dell'inizio del SERVIZIO è gratuita.
- b. Per una cancellazione effettuata 24 ore prima dell'inizio del SERVIZIO, il FORNITORE DEL SERVIZIO ha diritto al seguente pagamento a seconda del momento della cancellazione:

Per una disdetta effettuata (i) 24 - 3 ore prima dell'inizio del SERVIZIO, una tassa di CHF 65.- per i SERVIZI PRO o una tassa di CHF 45.- per i SERVIZI FRIEND; (ii) meno di 3 ore prima dell'inizio dei SERVIZI, una tassa di CHF 100.- per i SERVIZI PRO o CHF 80.- per i SERVIZI FRIEND.

Sono esclusi alla punto b) gli ordini annullati che sono stati effettuati da Mila meno di 24 ore prima dell'inizio previsto dell'ordine.

- c. Se il cliente non si trova sul posto al momento dell'appuntamento per il servizio come concordato, verrà addebitato un costo di CHF 100.- per i SERVIZI PRO o di CHF 80.- per i SERVIZI FRIEND.

Tutti i prezzi si intendono IVA inclusa.

#### **8. Sistema di valutazione**

Mila mette a disposizione un sistema di valutazione, con cui i CLIENTI possono valutare il FORNITORE DI SERVIZI. Valutazioni ingiustificate saranno trattate in una procedura di opposizione. Per le

valutazioni, per i CLIENTI vale la seguente "Direttiva Fair Use". Mila segnala espressamente che tali valutazioni possono essere effettuate sempre solo in modo oggettivo, evitando formulazioni offensive o lesive e indicando i fatti corretti. Gravi violazioni di queste norme possono comportare non solo l'esclusione del cliente dall'ulteriore utilizzo della piattaforma Mila, ma anche il perseguimento penale o civile da parte del danneggiato.

Fornendo una valutazione concreta, il CLIENTE rilascia il proprio consenso anche all'inoltro della valutazione allo specifico FORNITORE DI SERVIZI e alla pubblicazione della stessa sulla piattaforma Mila (indicando il suo nome (eventualmente abbreviato) e il suo luogo di residenza).

Mila è autorizzata, indipendentemente da queste valutazioni, a interpellare i CLIENTI e i FORNITORI DI SERVIZI in merito alle modalità di esecuzione del SERVIZIO.

### **9. Direttiva Fair Use per le valutazioni**

Libertà di pensiero, trasparenza e comunicazione chiara sono importanti per Mila e pertanto parte integrante della nostra filosofia quale community. Chiediamo perciò di attenersi ai fatti nella redazione di una valutazione. Le valutazioni devono riportare informazioni costruttive, che aiutino tutte le persone coinvolte a migliorare continuamente il servizio.

In linea di principio, Mila non desidera censurare, modificare o cancellare alcuna valutazione. Qualora però delle valutazioni dovessero violare le nostre direttive, ci riserviamo il diritto di rimuoverle.

Sulla piattaforma Mila è vietato:

- dare valutazioni che non rispecchiano l'esperienza personale dell'utente;
- dare valutazioni che non hanno nulla a che vedere con la prenotazione effettiva (ad esempio commenti politici, religiosi o sociali);
- pubblicare contenuti che raccomandano attività illegali o dannose, o che istigano alla violenza, che ledono la personalità, che sono di cattivo gusto, osceni, diffamatori, minacciosi o discriminatori, o che sono in altro modo contrari ai buoni costumi;
- pubblicare contenuti che violano i diritti di un'altra persona o entità, inclusi i diritti di proprietà intellettuale o il diritto all'autodeterminazione per quanto concerne le informazioni (ad esempio la pubblicazione del nome per intero, dell'indirizzo o di altri dati identificativi di un'altra persona senza il suo permesso);
- pubblicare contenuti che sono chiaramente riconoscibili quale ricatto.

### **10. Protezione dei dati**

Mila raccoglie e tratta i dati personali del CLIENTE secondo le informazioni fornite nella **dichiarazione di protezione dei dati**.

### **11. Modalità di fatturazione e di pagamento**

Mila prende espressamente le distanze da qualsiasi forma di lavoro nero o di evasione fiscale.

#### **11.1. Presso i Friend**

Si segnala al cliente che il FRIEND è tenuto a emettere e consegnare al CLIENTE regolare fattura per i SERVIZI forniti allo stesso. Se il CLIENTE è coinvolto, in qualsiasi forma, in una violazione di tale obbligo, le autorità competenti possono imporre sanzioni nei confronti del CLIENTE.

La piattaforma Mila invia ai CLIENTI un conteggio a nome del FRIEND per tutti i servizi forniti sulla sua piattaforma. Questo viene fatto esclusivamente come servizio a nome e per conto del FRIEND, Mila non diviene in tal modo parte contrattuale del contratto stipulato tra il CLIENTE e il FORNITORE DI SERVIZI e non risponde per eventuali errori in tali conteggi. **Eventuali reclami relativi ai conteggi devono essere esclusivamente chiariti direttamente tra il CLIENTE e il FRIEND.**

#### **11.2. Presso i PRO**

In caso di esecuzione del contratto tramite PRO, Mila fattura a proprio nome.

Per richiedere con successo un SERVIZIO tramite la piattaforma Mila, il CLIENTE deve anche selezionare la modalità di pagamento e inserire i propri dati di pagamento. Mila è un sistema che ammette solo pagamenti senza contanti (ad es. carte di credito, giroconto, Sofort, ecc.). Per l'esecuzione dei pagamenti, Mila collabora con il fornitore di servizi di pagamento in possesso di licenza Adyen (adyen.com), che esegue i pagamenti per Mila.

Mila redige la fattura sulla base delle sue registrazioni. Mila può unire diverse fatture del cliente e riscuotere gli importi delle fatture esigui insieme ad una fattura successiva. L'importo della fattura deve essere pagato entro la data di scadenza indicata sulla fattura. In mancanza di tale indicazione, vale come data di scadenza la data della fattura più 30 giorni. Eventuali obiezioni del cliente in merito all'importo della fattura devono essere presentate entro un mese dall'ordine contestato; in seguito esso si considera accettato dal cliente. Se le obiezioni riguardano solo una parte della fattura, Mila può esigere che la parte non contestata della fattura sia pagata entro il termine previsto. Entrambe le parti possono compensare crediti in contropartita non contestati.

Il cliente che non ha né pagato la fattura per intero entro la data di scadenza, né ha sollevato obiezioni motivate per iscritto, cade in mora senza ulteriori formalità e Mila può, per quanto consentito dalla legge, interrompere la fornitura delle prestazioni per tutti i servizi in sospeso, adottare ulteriori misure per evitare danni crescenti (ad es. blocco dell'account presso Mila) e/o sciogliere il contratto senza preavviso e senza indennizzo.

Il cliente si assume tutti i costi risultanti a Mila dalla mora nel pagamento. In particolare, a partire dal secondo sollecito il cliente deve a Mila una tassa di sollecito di CHF 10.- e a partire dal terzo sollecito sono riscosse tasse di sollecito di CHF 20.- e un interesse di mora del 5%. Per l'incasso Mila può ricorrere in qualsiasi momento a terzi, a cui il cliente è tenuto a pagare direttamente una tassa minima e inoltre a risarcire le spese e gli esborsi individuali necessari per l'incasso.

#### **12. Diritto applicabile, foro competente**

Il rapporto contrattuale tra Mila e il CLIENTE è disciplinato dal diritto svizzero, ad esclusione di tutte le norme di rinvio internazionali. Per tutte le controversie derivanti o in relazione all'utilizzo della piattaforma Mila, le parti convengono la competenza territoriale esclusiva dei tribunali di Zurigo; ciò non vale tuttavia se vi si oppongono disposizioni imperative di legge.