

Condizioni Generali

Versione aggiornata al 16 giugno 2021

Il presente contratto definisce i termini e le condizioni generali di utilizzo dei servizi offerti da ProntoPro S.r.l., con sede in via Arnaldo da Brescia 4, angolo via Farini 41, 20159 Milano (MI) - Italia, P.I. 09004310968 (di seguito, per brevità, anche la "Società"), sul portale web www.prontopro.it e sulle sue estensioni fruibili da smartphone e tablet (di seguito, per brevità, anche il "Sito", "Piattaforma", o "ProntoPro").

SI PREGA DI LEGGERE CON ATTENZIONE.

1 Presentazione

Gentile utente,

Benvenuto sul nostro Sito.

Prima di iniziare la navigazione sul Sito e prima della registrazione allo stesso, nell'ambito della nostra politica di correttezza e trasparenza ed in adempimento degli obblighi di legge, la invitiamo a leggere con attenzione i presenti termini e condizioni generali (di seguito, per brevità, anche le "**Condizioni Generali**") che regolano l'utilizzo dei servizi offerti tramite il Sito. Resta inteso che, ai fini del presente contratto, le Condizioni Generali includono ogni nota, avviso legale, informativo o *disclaimer* pubblicati sul Sito, nonché i termini contrattuali richiamati attraverso link che collegano a questa pagina.

L'accesso, la navigazione, e, in particolare, l'utilizzo del Sito nelle funzioni di questo liberamente accessibili (senza previa registrazione) implicano, in ogni caso, l'espressa accettazione dei termini e delle condizioni contrattuali di cui alle presenti Condizioni Generali, nonché il conseguente obbligo per ogni utente di conformarsi ad esse.

L'utilizzo del Servizio Clienti e del Servizio Professionista, per i quali è richiesta la registrazione al Sito, implicano l'accettazione espressa ed integrale delle presenti Condizioni Generali nonché il conseguente obbligo per ogni utente di conformarsi ad esse.

Pertanto, nel caso in cui non si intendesse accettare le presenti Condizioni Generali, in tutto o in parte, ovvero i termini e condizioni contenuti in qualsiasi altra nota, avviso legale, informativa o *disclaimer* presenti sul Sito, invitiamo a non utilizzare il Sito, né i relativi servizi.

Tutti i termini e le condizioni generali del Sito si intendono riferiti e vincolanti per l'utente che faccia uso e/o in qualunque modo acceda al Sito ProntoPro.

Laddove l'utente utilizzi il Sito per conto di terzi, egli dichiara e garantisce di avere il potere di rappresentare, obbligare e vincolare i terzi stessi; in tali casi, l'accettazione delle Condizioni Generali si intenderà effettuata anche per i terzi che saranno obbligati a conformarsi ad essi.

2 Variazione delle Condizioni Generali

La Società si riserva il diritto di aggiornare, integrare e modificare, in tutto o in parte, in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali e ciascuno dei documenti da queste richiamato, ivi compresa l'[Informativa sulla Privacy](#). Per tale ragione, ti invitiamo a prendere periodicamente visione delle medesime, fermo restando che faremo quanto necessario ed opportuno per portare a tua conoscenza con idonee modalità ogni variazione intervenuta in relazione alle Condizioni Generali e/o ai relativi servizi offerti mediante pubblicazione sul Sito.

In particolare, le modifiche, gli aggiornamenti e le integrazioni alle Condizioni Generali e/o ai servizi offerti saranno efficaci dal momento della pubblicazione sul Sito e si intenderanno, da quel momento,

conosciuti dagli utenti in quanto portati alla loro conoscenza mediante modalità idonee, nonché accettati dagli utenti che accedano e utilizzino il Sito successivamente alla pubblicazione stessa.

Qualora non dovesse concordare con le modifiche, gli aggiornamenti, le integrazioni ai Termini e Condizioni apportati, la invitiamo a non utilizzare il Sito e, laddove fosse già registrato al Sito come Cliente ovvero Professionista, la preghiamo di procedere alla cancellazione del suo profilo accedendo alla sezione "Profilo" e cliccando su "Cancella Profilo" ([vedi art. 5.5](#)).

3 Parole chiave

- a. **"Sito" o "Portale"**: il portale web www.prontopro.it.
- b. **"Piattaforma"**: tutti i siti web, le applicazioni mobili o di altro tipo, i software, i processi e qualsiasi altro servizio fornito da o attraverso il sito ProntoPro.
- c. **"Utente"**: persona fisica o giuridica che completa la procedura di registrazione al Sito mediante creazione dell'account di ProntoPro al fine di utilizzare il Servizio Professionista (di seguito, anche "Professionista") nonché persona che invia una richiesta tramite ProntoPro, utilizzando il Servizio Cliente (di seguito, anche "Cliente") o che svolge qualsiasi attività sul Sito senza effettuare la registrazione.
- d. **"Cliente"**: persona fisica o giuridica che necessita dell'intervento di un Professionista iscritto al Portale ai fini dello svolgimento di alcuno dei servizi offerti (di seguito, anche "Servizio Cliente");
- e. **"Professionista"**: persona fisica o giuridica che svolge professionalmente alcuna delle attività promosse sul Sito e che si è iscritta come tale su ProntoPro al fine di svolgere tali servizi a favore dei Clienti (di seguito, anche "Servizio Professionista").
- f. **"Contenuto"**: testo, grafica, immagini, musica, software, audio, video, informazioni o altri materiali, inclusi ma non limitati a informazioni sul profilo, richieste di servizi, citazioni, messaggi, recensioni e altre informazioni o materiali disponibili su, o attraverso, la Piattaforma.
- g. **"Contenuto di ProntoPro"**: tutto il contenuto che ProntoPro rende disponibile su, o attraverso, la Piattaforma, incluso qualsiasi contenuto concesso in licenza da una terza parte, ed escluso solamente il Contenuto dell'utente (v. sotto).
- h. **"Contenuto dell'Utente"**: tutto il contenuto inviato, pubblicato, caricato, o trasmesso sulla Piattaforma o attraverso la Piattaforma da qualsiasi utente di essa, inclusi, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, fotografie, informazioni sul profilo, descrizioni, pubblicazioni, recensioni e pagamenti realizzati tramite il Sito, esclusi solamente il Contenuto di ProntoPro ed i feedback di ProntoPro.
- i. **"Contenuto collettivo"**: l'insieme di Contenuto dell'utente e Contenuto di ProntoPro.
- j. **"Registrazione"**: procedura di registrazione al Sito mediante la creazione di un account ProntoPro.
- k. **"Servizio Cliente"**: insieme di servizi comprendente, per l'utente registrato, la possibilità e facoltà di (lista non esaustiva):
 - a. pubblicare sul Sito richieste per la prestazione di determinati servizi al fine di mettersi in contatto con i Professionisti disponibili;
 - b. valutare i preventivi ricevuti dai singoli Professionisti;
 - c. scegliere il Professionista che ritiene più idoneo per svolgere il lavoro da lui ricercato tramite l'invio della richiesta;
 - d. comunicare con altri Utenti registrati che utilizzano il Portale;
 - e. lasciare una recensione (identificata come recensione "Verificata"), sul profilo del Professionista incaricato che ha svolto un servizio per il Cliente, a seguito dell'accettazione dell'offerta ricevuta tramite il Sito.
- l. **"Servizio Professionista"**: insieme di servizi comprendente, per l'Utente che si iscrive quale Professionista, la possibilità e facoltà di (lista non esaustiva):
 - a. ricevere richieste per la prestazione di determinati servizi da parte dei Clienti;

- b. valutare a quale delle richieste inviate dai Clienti rispondere;
- c. acquistare Crediti per rispondere alle richieste pubblicate dai Clienti su ProntoPro;
- d. rispondere alle richieste pubblicate dai Clienti accedendo all'apposita chat disponibile su ProntoPro;
- e. inviare preventivi ai Clienti e concordare tempi e modalità per l'esecuzione dei servizi offerti;
- f. comunicare con altri Utenti registrati che utilizzano ProntoPro.
- g. “**Servizi**”: l’insieme dei servizi offerti dalla Piattaforma.

4 Requisiti per l'utilizzo dei Servizi

Il Sito e i Servizi offerti sono destinati ad utenti che abbiano compiuto il 18°(diciottesimo) anno di età, aventi la piena capacità di agire e di stipulare validamente contratti ed accordi per la prestazione di servizi, secondo quanto di seguito previsto.

In sede di Registrazione al Sito e, in seguito, utilizzando i Servizi, l'Utente garantisce di essere maggiorenne e di avere la piena capacità di agire e di stipulare validamente contratti e accordi. L'Utente dichiara, inoltre, che i dati personali forniti sono veritieri, corretti, aggiornati, riferiti alla propria persona (sia nel caso di Utente-persona giuridica che di Utente-persona fisica) ovvero, nel caso di Utente che operi per conto terzi, che si tratti di dati inseriti con il consenso del terzo, assumendo ogni responsabilità in ordine alla correttezza ed alla veridicità delle informazioni fornite.

Il Professionista dichiara e garantisce di disporre dei mezzi, delle conoscenze, dell'organizzazione, delle capacità organizzative, anche in termini di risorse materiali e tecniche, necessarie per garantire l'efficace espletamento dei servizi richiesti dai Clienti e secondo le modalità concordate con quest'ultimo, assicurando altresì, in ogni caso, la capacità e la perizia del personale e dei terzi di cui il Professionista ritenesse di avvalersi.

Il Professionista comprende e accetta che, creando e mantenendo un account sulla piattaforma, si avvale della possibilità di utilizzare il Portale al fine di accedere alle richieste dei Clienti, inviare loro messaggi e pianificare appuntamenti. Il Professionista comprende e accetta che l'uso della Piattaforma non garantisce in alcun modo che i clienti lo sceglieranno ed opereranno per i servizi che egli offre.

Il Professionista comprende e accetta di essere un mero Utente di ProntoPro e di non essere lavoratore dipendente, collaboratore, partner o agente (o assimilati) della Società, né in regime di joint venture con essa.

La Società, in conformità a quanto detto, non controlla, né ha diritto o facoltà, i servizi offerti e forniti da un professionista, le modalità di esecuzione di essi, fatto salvo quanto espressamente indicato nelle presenti Condizioni Generali.

5 Registrazione al Sito

La navigazione di alcune sezioni del Sito è effettuabile anche da parte degli utenti non registrati, gratuitamente.

Ai fini dell'integrale e completa fruizione dei Servizi offerti dal Sito, è, tuttavia, necessaria la registrazione al Sito e creare un account protetto da password ("**Account**").

L'Utente dichiara e si impegna a fornire informazioni accurate, aggiornate e complete durante la registrazione o durante il processo di invio della richiesta di preventivo, come in ogni momento di utilizzo

della Piattaforma, e, nel caso vi dovessero essere delle variazioni nei dati forniti in sede di Registrazione, sarà esclusivo onere e responsabilità dell'utente informare ProntoPro delle variazioni dei dati con tempestività.

L'Utente dichiara ed accetta di essere l'unico responsabile della protezione della riservatezza della password di accesso a ProntoPro e di essere l'unico responsabile di tutte le attività che si verificano sul proprio Account impegnandosi a notificare immediatamente a ProntoPro qualsiasi utilizzo non autorizzato della Piattaforma.

5.1 Modalità di registrazione al Sito

Per fruire della totalità dei Servizi offerti, è richiesta la Registrazione al Sito in qualità di Cliente ovvero di Professionista, attuabile fornendo alcune informazioni e dati di carattere personale, indicando un valido indirizzo e-mail personale e creando un proprio Account personale (di seguito per brevità, anche il "**Profilo**"), mediante la relativa procedura, illustrata e guidata.

A seguito del completamento della Registrazione, potrà in qualsiasi momento accedere al suo Profilo per aggiornare o modificare i dati inseriti, ivi incluse le informazioni relative alle sue preferenze.

Resta inteso che sarà il solo responsabile della veridicità e dell'aggiornamento di tali informazioni.

Nel caso in cui non dovesse completare la procedura di Registrazione dopo avere fornito l'indirizzo e-mail e/o altro dato richiesto, potrà ricevere un numero limitato di comunicazioni che la inviteranno a concludere il procedimento, e descriveranno il servizio per il quale è stata iniziata la procedura di registrazione.

L'Utente che si iscrive quale Professionista viene contestualmente registrato come Cliente, potendo conseguentemente usufruire anche del Servizio Cliente (come di sopra definito).

5.2 E-mail

L'Utente che si avvale dei Servizi del Portale si impegna a fornire un indirizzo e-mail personale, di cui garantisce di disporre legittimamente ed al quale dichiara di accedere regolarmente.

L'Utente si impegna altresì ad aggiornare tempestivamente il proprio indirizzo e-mail registrato sul Profilo in caso di variazione dello stesso.

I Profili registrati con indirizzi e-mail appartenenti a soggetti diversi dall'Utente o con indirizzi e-mail temporanei potranno essere cancellati dalla Società in ogni momento e senza preavviso.

La Società si riserva inoltre la facoltà di verificare, convalidare e sottoporre a controlli i Profili degli Utenti ai fini dell'erogazione dei Servizi laddove abbia ragione di ritenere che gli indirizzi e-mail forniti non siano validi e/o legittimamente utilizzati e/o legittimamente creati.

5.3 Informazioni richieste Cliente

5.3.1 Numero di Telefono

L'Utente che si avvale dei Servizi come Cliente si impegna a fornire un numero di telefono personale, di cui garantisce di disporre legittimamente.

Il Cliente è consapevole che per poter fruire del Servizio Cliente e portare a buon fine la richiesta è necessario verificare il numero di telefono inserito alla fine del processo di inserimento della richiesta. Fintanto che il numero di telefono inserito dall'Utente non viene verificato, la richiesta non potrà essere approvata e successivamente inviata ai professionisti.

Il numero di telefono inserito all'atto della richiesta verrà usato al solo scopo di verificare che lo stesso numero di telefono inserito sia effettivamente nella disponibilità del Cliente e non sarà condiviso con società terze.

Il Cliente, per poter verificare il proprio numero di telefono, riceverà un messaggio di testo (SMS) contenente il codice numerico e il link di verifica che porterà direttamente all'interno del profilo utente.

Solo se il codice inserito dal Cliente risulterà corretto, la richiesta potrà essere verificata e successivamente inoltrata ai professionisti.

Il Cliente è consapevole che, se inserisce delle richieste antecedenti alla verifica del numero di telefono, queste richieste verranno verificate e inoltrate ai professionisti successivamente alla verifica del numero.

Verifica informazioni richiesta

Il Cliente è consapevole che ProntoPro verifica le informazioni fornite nelle richieste compilate dal Cliente, prima di inoltrare la richiesta del cliente ai Professionisti.

Il risultato della verifica sarà sempre reso noto al Cliente tramite notifiche (e-mail, SMS, o notifiche "push" dell'applicazione).

ProntoPro dunque si riserva il diritto di sospendere temporaneamente, bloccare, o cancellare le richieste che risultino non idonee, poco accurate, o non complete.

5.4 Informazioni richieste Professionista

5.4.1 Richiesta verifica numero di telefono

L'Utente che si avvale dei Servizi come Professionista si impegna a fornire un numero di telefono personale, di cui garantisce di disporre legittimamente. Il Professionista è consapevole che per poter fruire del Servizio Professionista è necessario verificare il numero di telefono inserito nel proprio profilo.

Fintanto che il numero di telefono inserito dall'utente non viene verificato, il professionista non potrà rispondere alle richieste pervenute sul proprio profilo.

Il Professionista è consapevole che il numero di telefono all'interno del proprio profilo verrà usato al solo scopo di verificare che lo stesso numero di telefono inserito sia effettivamente nella disponibilità del Professionista e non sarà condiviso con società terze.

Al Professionista vengono offerte due modalità per poter verificare il proprio numero di telefono:

Verifica numero di telefono mobile:

Il Professionista, per poter verificare il proprio numero di telefono, riceverà un messaggio di testo (SMS) contenente il codice numerico di verifica e il link di verifica che porterà direttamente all'interno del profilo utente.

Verifica numero di telefono fisso:

Al Professionista sarà fornito un codice di 6 cifre e potrà scegliere se ricevere una chiamata sul numero di telefono indicato, oppure chiamare al numero indicato sulla Piattaforma.

Solo se il codice inserito dal Professionista risulterà corretto, il numero di telefono potrà considerarsi verificato.

Se il Professionista prova ad inserire un numero di telefono già presente e verificato sul sito non potrà proseguire con quello stesso numero e sarà necessario contattare il [team di Assistenza](#), nel rispetto dell'articolo numero 8 "[Divieti](#)".

5.4.2 Richiesta Identificativi Fiscali e Documenti di Identità

L'Utente che si avvale dei Servizi come Professionista si impegna a fornire un identificativo fiscale personale, di cui garantisce di disporre legittimamente.

Il Professionista è consapevole che, per poter fruire del Servizio Professionista, è necessario attendere la verifica dei dati inseriti nel proprio profilo. Si sottolinea che ProntoPro svolge un controllo non formale sulle informazioni inserite nel profilo del Professionista.

Alla fine del processo di verifica, il Professionista ottiene sul suo profilo una "medaglia" (o badge) "verificato", stante ad indicare che l'Utente ha completato un processo sul proprio Account o ha soddisfatto degli standard (interni) di revisione, null'altro garantendo verso gli altri utenti del sito o terzi. Ogni descrizione fornita dall'utente deve intendersi redatta sotto la sua esclusiva responsabilità, ed è da intendersi non approvata, certificata né garantita da parte di ProntoPro.

Se le informazioni inserite dal Professionista, secondo gli standard interni di ProntoPro, non sono idonee a completare con successo il processo di verifica, ProntoPro si riserva il diritto di:

richiedere la modifica le informazioni presenti sul profilo;

richiedere esibizione e copia del documento di identità.

Il Professionista è consapevole che, se l'identificativo fiscale risulta già inserito e verificato in un altro profilo, ProntoPro si riserva il diritto di bloccare temporaneamente il profilo nel rispetto dell'articolo numero 8 "[Divieti](#)".

5.5 Cancellazione del Profilo

L'Utente potrà procedere in qualsiasi momento alla cancellazione del proprio Profilo accedendo alla sezione "[Account - Informazioni personali del Sito](#)", e cliccando su "Elimina".

Resta inteso che la cancellazione del proprio Profilo da parte di Utenti iscritti quali Professionisti determinerà la perdita dei crediti acquisiti ("**Crediti**"), senza alcun diritto al rimborso dei crediti residui presenti sul suo profilo professionale di ProntoPro.

A seguito della richiesta di cancellazione da parte dell'Utente, tutti i dati personali dello stesso verranno eliminati e cancellati, fatto salvo ogni adempimento imposto dalle norme di legge. Inoltre, nel caso in cui l'Utente sia stato richiamato, sospeso o sanzionato per comportamenti fraudolenti o sospetti, ovvero qualora un Utente abbia richiesto la cancellazione dopo aver pubblicato una richiesta o una recensione, o aver inviato un preventivo, ProntoPro in quanto titolare del trattamento dei dati si riserva la facoltà di conservare i dati personali relativi a tale Utente per un periodo di 2 (due) anni dalla richiesta di cancellazione, al solo fine di prevenire e/o tutelarsi al verificarsi e/o ripetersi di eventuali frodi in danno della Società stessa.

Qualora non pervenga alla Società una richiesta di cancellazione, i dati personali saranno conservati per un termine non superiore a 10 (dieci) anni, con decorrenza dalla data dell'ultimo accesso a Sito e/o App da parte dell'Utente.

6 Licenze

All'atto della pubblicazione di Contenuti sul Sito, l'Utente concede alla Piattaforma una licenza perpetua, gratuita, non esclusiva e senza restrizioni territoriali, di usare, riprodurre, distribuire, trasferire a terzi, sub-licenziare, visualizzare gli stessi, anche in relazione alla fornitura dei Servizi da parte di ProntoPro

nonché nell'ambito dei servizi di e delle attività commerciali e/o pubblicitarie della Società, compresi, a mero titolo esemplificativo, la promozione e redistribuzione di tutto o parte del Sito, in qualsivoglia formato e per mezzo di qualsivoglia canale distributivo.

Non è consentito agli Utenti utilizzare, copiare, adattare, modificare, distribuire, concedere in licenza, vendere, trasferire, mostrare pubblicamente, eseguire pubblicamente, trasmettere, diffondere, sfruttare la Piattaforma o il Contenuto Collettivo, salvo quanto espressamente consentito in questi nelle presenti Condizioni Generali. Nel caso si scarichi o stampi una copia del Contenuto Collettivo per uso personale, è necessario conservare tutti i diritti d'autore e altri avvisi di proprietà in esso contenuti.

In questo ambito, nessuna licenza e/o diritto è concesso dalla Società all'Utente espressamente o implicitamente, in base a diritti di proprietà intellettuale posseduti e/o controllati da ProntoPro o dai suoi licenziatari, ad eccezione delle licenze e dei diritti e facoltà espressamente conferiti nelle presenti Condizioni Generali.

7 Materiale caricato dall'Utente – Diritti, garanzie e rinunce dell'Utente

I diritti di proprietà del Contenuto dell'Utente sono di titolarità dell'Utente stesso, che ha effettuato il loro caricamento tramite il proprio Account.

L'Utente è pertanto il solo responsabile della veridicità, correttezza, ed aggiornamento di tale Contenuto nonché di tutte le conseguenze della sua pubblicazione sul Sito.

La Società declina ogni responsabilità in relazione a tale Contenuto, alla riservatezza, utilizzo, pubblicazione e/o diffusione dello stesso.

Ai fini della pubblicazione del Contenuto dell'Utente, quest'ultimo dichiara e garantisce di:

1. essere in possesso di permessi, licenze, diritti e/o autorizzazioni necessarie per caricare i contenuti sul Sito;
2. non pubblicare materiale soggetto a diritti proprietari di terzi senza averne licenza e/o formale previa autorizzazione del proprietario;
3. non pubblicare contenuti lesivi dell'immagine di terzi, contenuti pedopornografici, violenti, osceni, razzisti, diffamatori, contrari alla morale ed all'ordine pubblico;
4. non pubblicare contenuti che violino alcuna delle disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali;
5. non pubblicare link a siti terzi.

La Società non avalla né fa propria alcuna opinione, giudizio, parere, avviso e/o raccomandazione dell'Utente, declinando espressamente ogni responsabilità in merito, e formulando in relazione a tali fatti ogni più ampia riserva di tutela delle proprie posizioni soggettive in qualunque sede.

Resta inteso che la Società non risponde in alcun modo dei contenuti pubblicati dagli Utenti sul Sito, così come di opinioni e feedback e sulle modalità di espressione degli stessi.

La Società non effettuerà alcun preventivo controllo, vaglio o disamina di tali contenuti, riservandosi tuttavia la facoltà di rimuovere, in ogni momento e con effetto immediato, senza alcun preavviso ed a sua discrezione, i contenuti e le espressioni, i feedback, le opinioni, anche oggetto di Recensioni, che

appaiano non conformi e/o espresse in violazione delle presenti Condizioni Generali e/o in violazione dei diritti della Società, degli Utenti e di terzi.

Ciascun Utente rinuncia a qualsiasi pretesa, diritto ed azione nei confronti della Società in relazione ai contenuti nel Sito pubblicati, ivi incluse le Recensioni, che comportino, anche solo in parte, la diffusione di dati e informazioni imprecisi, incompleti, falsi e/o comunque che violino diritti propri o di terzi.

8 Divieti

È fatto divieto all'Utente di:

1. utilizzare l'Account di un'altra persona, senza il suo previo ed esplicito consenso;
2. iscriversi a ProntoPro se di età inferiore ai 18 anni;
3. utilizzare (i) macchine, algoritmi, software od altre funzioni automatiche per generare il richiamo di pagine web e/o software e/o materiali; e (ii) generare richiami di pagine web, mediante c.d. "catene di S. Antonio", e-mail o altri mezzi di qualsivoglia tipologia, tramite i quali si richieda ad una persona o ad un gruppo di persone di consultare una pagina;
4. utilizzare qualsiasi sistema automatizzato - incluso ma non limitato a robot, lettori offline, scrapers - per accedere alla Piattaforma, per qualsiasi scopo, senza previa approvazione scritta di ProntoPro;
5. intraprendere qualsiasi azione che (a) possa gravare irragionevolmente sull'infrastruttura della Piattaforma; (b) interferisca, o tenta di interferire, con il corretto funzionamento della Piattaforma; (c) aggiri le misure utilizzate per prevenire o limitare l'accesso alla Piattaforma; (d) aggiri, disabiliti oppure interferisca con le funzionalità di sicurezza della Piattaforma; (e) distribuisca virus o qualsiasi altra tecnologia che possa danneggiare la Piattaforma o gli Utenti; (f) violi copyright, segreti commerciali o altri diritti di terze parti, inclusi i diritti di privacy o pubblicità; o (g) eluda o manipoli la struttura della Piattaforma (come definita nelle presenti Condizioni Generali);
6. utilizzare la Piattaforma in qualsiasi modo per eludere il pagamento dei crediti di ProntoPro per l'accesso ai Servizi forniti dalla Piattaforma;
7. raccogliere e/o pubblicare dati identificativi personali estratti dalla Piattaforma, inclusi ma non limitati a nomi o altre informazioni sugli Account, oppure utilizzare i sistemi di comunicazione forniti dalla Piattaforma per qualsiasi motivo non esplicitamente autorizzato dalle presenti Condizioni Generali;
8. pubblicare dati e/o informazioni falsi, inesatti, fuorvianti, diffamatori o calunniosi (inerenti persone fisiche o giuridiche);
9. violare qualsiasi delle Condizioni Generali qui esposte, che regolano l'utilizzo della Piattaforma e le interazioni di essa con Utenti e terzi;
10. offrire alcuno dei Servizi elencati nell'articolo 10, riportato in calce, "I Servizi ammessi su ProntoPro" e nella pagina del Sito: [Sicurezza](#);
11. intraprendere qualsiasi azione che possa compromettere l'efficacia o l'accuratezza delle recensioni;

12. iscriversi come Professionista senza possedere i requisiti di legge e di idoneità a svolgere il servizio;
13. utilizzare il Sito o i Servizi correlati per scopi o con modalità illeciti, illegali, anche laddove non contemplati nelle presenti Condizioni Generali;
14. utilizzare il Sito o i Servizi correlati in modo da danneggiare o comunque pregiudicare la Piattaforma o la Società e/o interferire con l'utilizzo del Sito e dei Servizi da parte di altri Utenti;
15. utilizzare il Sito o gli offerti Servizi nel caso sia stato sospeso temporaneamente o definitivamente da ProntoPro;
16. trasferire l'Account (compresi gli accessori, quali crediti o recensioni) a terzi senza l'esplicito consenso di ProntoPro, ovvero creare un nuovo Account al fine di richiedere Servizi ovvero offrire Servizi al fine di eludere restrizioni e/o limitazioni imposte dalle presenti Condizioni Generali ovvero dalla Società, anche ai sensi del successivo Articolo 16 **Abuso, frodi o danni – Sospensione dei Servizi, cancellazione del Profilo**;
17. copiare, in modo manuale o automatizzato, e/o raccogliere, in qualsiasi modo, informazioni sugli Utenti, compresi i loro indirizzi e-mail, senza il loro previo ed esplicito consenso, reso per iscritto;
18. pubblicare su pagine del Sito accessibili al pubblico informazioni di contatto di altri Utenti o di terzi;
19. utilizzare ProntoPro per trasmettere materiale a scopo pubblicitario e/o promozionale a terzi o altri Utenti senza il preventivo consenso scritto della Società;
20. compiere azioni che (a giudizio insindacabile della Società) possano causare un irragionevole sovraccarico di attività delle infrastrutture tecnologiche e del sistema della Piattaforma;
21. aggirare gli strumenti di ProntoPro per l'esclusione dei sistemi automatici dei motori di ricerca (robot) o adottare altre procedure per prevenire o limitare l'accesso al Sito;
22. diffondere virus o altri malware e software dannosi, idonei a danneggiare la Piattaforma ovvero impedirne il pieno e corretto utilizzo da parte degli Utenti.
23. pubblicare sul Sito richieste di preventivi (i) senza essere intenzionati a ricevere i servizi descritti nella richiesta di preventivo ovvero (ii) in sezioni o pagine del Sito non appositamente destinate a tali finalità(iv) richieste di preventivi fittizie (v) a fini commerciali (vi) per la raccolta di dati (vii) a scopo di intermediazione;
24. creare profili fittizi o profili doppi o plurimi;
25. pubblicare contenuti in una categoria diversa o in sezioni non appropriate e non appositamente ad essi destinate del Sito;
26. manipolare il prezzo dei servizi offerti al medesimo al Cliente ovvero praticare atti di concorrenza sleale nei confronti degli altri Professionisti che offrono servizi identici o simili;

27. non eseguire le prestazioni richieste dal Cliente a seguito dell'accettazione del preventivo nei tempi e luoghi concordati, ferma restando la facoltà di rifiutare l'esecuzione della propria prestazione esclusivamente nei casi di (i) inadempimento del Cliente ovvero (ii) impossibilità di accertare l'identità del Cliente (ad es. i dati forniti in sede di accettazione del preventivo, quali a titolo esemplificativo, luogo ed indirizzo per l'esecuzione della prestazione ovvero di recapito telefonico, siano falsi e/o inesatti);
28. aggirare o manipolare la struttura delle tariffe, l'elaborazione della fatturazione o le tariffe dovute a ProntoPro;
29. inserire, all'interno dei preventivi e/o nelle risposte successive, i propri contatti personali o professionali ai clienti ovvero aggirare in qualsiasi modo lo strumento di chat e di contatto offerto dalla Piattaforma. Si specifica, a tale proposito, che:
30. se un Professionista inserisce all'interno del preventivo un qualunque suo contatto, ProntoPro adoterà misure censorie per coprire, in tutto o in parte, il contatto fornito al Cliente;
31. il Cliente riceverà un preventivo con i contatti del professionista censurati e nascosti;
32. il Professionista che inserisce i propri dati all'interno del preventivo userà i crediti del proprio profilo anche se il Cliente, formalmente, non l'ha contattato su ProntoPro.

9 Utilizzo del Sito e dei Servizi

L'Utente è tenuto a conservare le credenziali di accesso al proprio Profilo, a tenerle riservate, ed è responsabile per qualsiasi uso del Sito effettuato da chiunque vi acceda utilizzando le sue credenziali.

L'Utente si impegna, inoltre, ad avvisare immediatamente la Società in caso di sospetta violazione della sicurezza del proprio Profilo scrivendo al [servizio clienti di ProntoPro.it](#).

L'Utente è tenuto a fruire dei Servizi in conformità alle presenti Condizioni Generali, nonché alle leggi e regolamenti vigenti, nel rispetto dei diritti degli Utenti e dei terzi e ad utilizzare Piattaforma e Servizi in modo appropriato e/o conforme a comune decenza e decoro (es. è fatto divieto di: effettuare spamming, caricare in rete contenuti osceni e/o blasfemi e/o diffamatori e/o contro la morale e/o l'ordine pubblico).

10 I Servizi ammessi su ProntoPro

ProntoPro ammette agli Utenti di offrire e richiedere i servizi per la casa, gli eventi, il benessere, l'educazione, l'IT e il web.

Di seguito, si elencano i servizi **non ammessi e vietati su ProntoPro**:

1. Vendita di prodotti: ProntoPro consente alle aziende e ai professionisti di fornire ai clienti solamente servizi, non prodotti. Accogliamo con piacere i professionisti i cui servizi possano essere forniti con l'ausilio di prodotti (ad esempio, prodotti di consumo o prodotti necessari per la riparazione o la sostituzione). Tuttavia, un business basato sulla fornitura di prodotti (ad esempio telefoni cellulari, mobili, ecc.) non sarà accettato.
2. Servizi di terze parti: ProntoPro accoglie nel suo circuito solo le imprese che lavorano direttamente con i clienti. Servizi di terze parti, servizi per interposti soggetti, elenchi di directory, o sistemi di marketing multi-livello non sono ammessi.

3. Servizi di prestito e credito al consumo: ProntoPro non consente servizi di prestito e credito al consumo, consolidamento del debito, assistenza, preclusione, rifinanziamento, o riparazione di crediti.
4. Servizi sessuali o a fini sessuali e/o di libido: ProntoPro non consente servizi sessuali o a fini sessuali e/o di libido, quali: prostituzione, scambio di massaggi erotici, scambio di contatti a fini di incontri sessuali ecc.
5. Servizi di locazione: ProntoPro non consente l'offerta di servizi di locazione ad uso abitativo o commerciale (ad es. locazione uffici, location feste, matrimoni e convegni).
6. Servizi turistici: ProntoPro non consente l'offerta di servizi turistici, e non accetta che hotel, Bed & Breakfast (e simili) promuovano servizi turistici, offerte di alloggio e pacchetti vacanze.
7. Annunci di eventi: ProntoPro consente ai servizi di organizzazione di eventi o di ristorazione di iscriversi. Tuttavia, non consente alle aziende di promuovere la partecipazione a tali organizzati eventi.
8. Servizi al di fuori dell'Italia: ProntoPro non consente ai Professionisti di fornire prestazioni al di fuori dell'Italia.

Profili in lingua straniera: ProntoPro invita le aziende e i professionisti a fornire una descrizione completa dei loro servizi e a completare il proprio profilo. Tutte queste informazioni devono essere scritte in italiano. È consentito l'uso sporadico e isolato di parole in lingua straniera, nella misura in cui ciò non escluda la completa descrizione di Servizi e Profilo in lingua italiana. È possibile e consentito promuovere i Servizi in più lingue, una delle quali deve necessariamente essere la lingua italiana.

11 Crediti

L'utilizzo del servizio di risposta alle richieste inviate dai Clienti offerto al Professionista, e dunque l'accesso all'apposita chat disponibile su ProntoPro, al fine di inviare il proprio preventivo e concordare tempi e modalità per l'esecuzione delle proprie prestazioni, richiede l'acquisto di crediti ("**Crediti**").

I Crediti acquistati hanno una validità di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di acquisto.

La Società avrà la facoltà di attribuire gratuitamente ai Professionisti crediti omaggio (i "**Crediti Omaggio**"). I Crediti Omaggio potranno essere utilizzati dai Professionisti esclusivamente a seguito dell'esaurimento dei Crediti acquistati. I Crediti Omaggio potranno essere utilizzati entro il termine esplicitamente dichiarato nella comunicazione di avvenuto regalo.

In nessun caso il Professionista avrà diritto al rimborso dei Crediti e dei Crediti Omaggio e dunque neanche nel caso di (i) mancato utilizzo dei Crediti entro il termine di cui al precedente paragrafo ovvero (ii) cancellazione del Profilo previa richiesta diretta del Professionista ovvero (iii) sospensione o cancellazione del Profilo da parte della Società al ricorrere di uno dei casi di cui al successivo Articolo 16 [Abuso, frodi o danni – Sospensione dei Servizi, cancellazione del Profilo](#).

11.1 Utilizzo dei crediti

I crediti vengono utilizzati tutte le volte che avviene un contatto con il Cliente.

L'uso dei i crediti avviene solo per il primo contatto; eventuali altre conversazioni con lo stesso cliente sono gratuite.

Se il primo messaggio è automatico ed equivalente a "no grazie", non è considerato come contatto, dunque non sarà previsto l'utilizzo di crediti.

11.2 Definizione di “contatto”

Si definisce un “contatto” quando un Cliente compie una delle seguenti azioni nei confronti del Professionista:

1. invia un messaggio nella chat di ProntoPro;
2. chiama il Professionista;
3. prenota un appuntamento;
4. condivide il suo numero di telefono o sceglie direttamente il Professionista di cui avvalersi;
5. sceglie direttamente il professionista nella pagina dei risultati e per questo fa pervenire al Professionista una Richiesta Diretta.

11.3 Valore in crediti di una risposta

Il valore in crediti di un contatto varia in base a vari fattori, quali il servizio offerto, il tipo di lavoro richiesto e la modalità di contatto del Cliente.

Il valore in crediti del contatto sarà sempre pubblicato all’atto del contatto del Cliente:

1. all’interno della chat condivisa tra Professionista e Cliente;
2. all’interno della sezione apposita “saldo crediti”.

11.4 Saldo crediti

Il saldo crediti è lo strumento che permette al Professionista di controllare quanti crediti hai a disposizione sul proprio profilo.

Ogni movimento verrà contabilizzato all’interno dell’apposita sezione definita “Saldo crediti”.

Gli acquisti, eventuali regali, sconti o riaccrediti verranno indicati con il segno positivo (+).

L’utilizzo dei crediti in seguito al ricevimento di un contatto, eventuali riaggiustamenti, o sanzioni (vedi art. 14.1.2 [ProntoRicarica](#)), verranno indicati con il segno negativo (-).

11.4.1 Saldo crediti insufficiente

Se il Professionista ha utilizzato tutto il credito, acquistato o regalato, il suo saldo crediti diventerà negativo e sarà necessario reintegrarlo per poter continuare ad utilizzare ProntoPro.

Un insufficiente saldo crediti non permette di visualizzare le risposte dei clienti ai quali si ha risposto prima di raggiungere il saldo crediti insufficiente.

Un insufficiente saldo crediti permette di visualizzare le nuove richieste dei clienti, ma non consente di rispondervi.

11.5 Limite di crediti

Per ogni servizio offerto dal Professionista offerto, verrà richiesto di impostare il limite di crediti settimanali che si è disposti ad utilizzare, per quel singolo servizio. La settimana va intesa dal lunedì alla domenica.

Ogni lunedì mattina il Professionista avrà a disposizione il limite settimanale impostato la settimana precedente.

Ogni settimana, per il singolo servizio impostato, è possibile spendere fino al limite di utilizzo crediti settimanale.

Se il limite massimo di crediti settimanali non viene raggiunto, i crediti residui non incrementano il limite di crediti della settimana successiva.

Quando viene impostato il limite di crediti, verrà mostrato dal Portale, per il singolo servizio selezionato, una stima di quanti contatti si potrebbero ottenere in base ai crediti impostati.

Il limite di crediti non è vincolato, commisurato o comunque collegato in nessun modo al saldo crediti disponibili sul profilo.

11.5.1 Modifiche del limite di crediti

In qualsiasi momento è possibile modificare il limite di utilizzo del credito associato al singolo servizio scelto.

Se la modifica avviene in aumento, la modifica sarà immediata; se la modifica avviene in diminuzione, la modifica avrà effetto a partire dal lunedì successivo.

11.5.2 Raggiungimento del limite di crediti

ProntoPro darà notifica ogni qualvolta, per il servizio impostato, si raggiunge il limite di utilizzo crediti.

I clienti cui si ha già risposto possono comunque entrare in contatto con il Professionista e si continueranno a visualizzare le nuove richieste dei clienti, ma non sarà possibile rispondervi.

Per continuare a rispondere immediatamente ai clienti sarà necessario aumentare il limite di utilizzo crediti, per quel servizio.

Se non si desidera aumentare il limite di crediti per il servizio, è possibile attendere fino al lunedì della settimana successiva.

12 Partnership “Preventivi illimitati”

A sua discrezione, ProntoPro potrebbe offrire speciali programmi di Partnership a professionisti selezionati.

Le Partnership hanno durata limitata (massimo 90 giorni dal momento dell’attivazione) e consentono di rispondere ai potenziali clienti senza limiti.

Il Professionista dovrà corrispondere a ProntoPro le spese promozionali relative ai soli lavori ottenuti ed acquistare sul sito il corrispondente pacchetto “Preventivi illimitati”.

12.1 Riassunto della Partnership

Per tutta la durata della partnership i professionisti potranno rispondere e ricevere contatti senza limiti.

Il Professionista pagherà a ProntoPro le spese promozionali per i lavori ottenuti, indicate come “Corrispettivo” al paragrafo 12.2.

È previsto un anticipo sul corrispettivo, che verrà riaccreditato a partire dal primo mese di fatturazione.

La Partnership avrà validità di 90 giorni dal momento della data di attivazione.

12.2 Corrispettivo

Il corrispettivo è calcolato come un percentuale (IVA esclusa) degli importi dei lavori effettuati nel mese precedente. La percentuale viene negoziata separatamente con ciascun Professionista.

Il Professionista si impegna ad indicare tutti i lavori ottenuti o effettuati grazie a ProntoPro, inviando una mail all'indirizzo collaborazione@prontopro.it entro la data di inizio del lavoro.

ProntoPro verificherà a campione quanto dichiarato dal Professionista.

ProntoPro emetterà ogni mese una fattura relativa ai lavori effettuati nel mese precedente (fattura elettronica + copia di cortesia via mail).

La fattura deve essere pagata entro 10 giorni lavorativi tramite bonifico, carta di credito o PayPal. In caso di insolvenza il profilo del professionista verrà bloccato.

12.3 Penali

In caso di discrepanza tra i lavori segnalati dal Professionista e i lavori verificati da ProntoPro, il Professionista dovrà pagare una penale.

La penale sarà:

1. Prima discrepanza: 20% (in aggiunta al corrispettivo dovuto)
2. Seconda discrepanza: 50% (in aggiunta al corrispettivo dovuto)
3. Terza discrepanza: 100% (in aggiunta al corrispettivo dovuto)

13 Corrispettivi

La fruizione del Servizio Cliente offerto dal Sito è gratuita.

La fruizione dei servizi oggetto del Servizio Professionista è gratuita, con la sola eccezione del servizio di risposta alle richieste inviate dai Clienti.

Successivamente alla risposta inviata attraverso il Servizio Professionista, il Cliente potrà contattare il Professionista in qualsiasi momento, l'utilizzo dei crediti avviene contestualmente al contatto del Cliente. L'utilizzo dei crediti per un contatto può avvenire entro 30 giorni solari dall'invio della prima risposta al Cliente.

Il corrispettivo per l'acquisto dei Crediti (il "**Corrispettivo**") è pubblicato al momento dell'acquisto. Un singolo credito ha un valore economico pari ad Euro 2,25; non è prevista la vendita di un singolo credito, i crediti possono essere acquistati solo nelle modalità previste nel Portale e attraverso "pacchetti" predisposti sul sito ProntoPro. Resta inteso che la Società avrà la facoltà di variare i Corrispettivi per l'acquisto dei Crediti, anche temporaneamente per eventi promozionali ovvero per la promozione di nuovi servizi o categorie di servizi offerti da Professionisti.

Le variazioni per l'acquisto dei Crediti saranno valide a decorrere dalla data di pubblicazione sul Sito.

I Corrispettivi sono espressi in euro (EUR) e sono comprensivi di I.V.A.

Il Professionista sarà tenuto ad effettuare il pagamento dei Corrispettivi e degli ulteriori oneri e/o tasse dovute ai sensi di legge entro i termini indicati sul Sito.

I pagamenti sono effettuati in euro (EUR) mediante uno dei metodi di pagamento accettati dal Sito.

Il Professionista dichiara e garantisce alla Società di disporre delle eventuali autorizzazioni necessarie per utilizzare lo strumento di pagamento indicato nella fase di pagamento dei Corrispettivi.

I dati relativi al pagamento saranno trattati attraverso una connessione server-to-server sicura mediante utilizzo del Protocollo SSL (*Secure Sockets Layer*).

In caso di mancato pagamento del Corrispettivo entro i termini previsti sul Sito, la Società avrà la facoltà di sospendere il Profilo dell'Utente e l'utilizzo dei Servizi sino alla data di avvenuto pagamento del Corrispettivo dovuto. Laddove tale inadempimento si protragga per 40 (quaranta) giorni, la Società avrà la facoltà di cancellare il Profilo dell'Utente mediante comunicazione scritta ai sensi del successivo Articolo 16 [Abuso, frodi o danni – Sospensione dei Servizi, cancellazione del Profilo](#).

La data di utilizzo dei Crediti da parte dei Professionisti rappresenta il momento della rilevazione del ricavo da parte della Società.

14 Pagamenti

I servizi di elaborazione dei pagamenti attraverso carte di credito sono forniti da Stripe e, ove applicabile, possono includere servizi di trasferimento di denaro in base alle licenze detenute da Stripe. I servizi di elaborazione dei pagamenti forniti da Stripe sono soggetti al [Contratto dell'Account collegato con Stripe](#). Accettando queste Condizioni Generali e continuando a operare su ProntoPro, l'Utente accetta di essere vincolato dal contratto di account Stripe Connected e dal contratto Stripe Services, nonché accetta che lo stesso possa subire modifiche unilaterali da Stripe.

I servizi di elaborazione dei pagamenti attraverso l'uso di PayPal sono soggetti alle condizioni d'uso del servizio [PayPal](#).

Gli acquisti effettuati sulla Piattaforma ProntoPro si intendono non rimborsabili, se non nei casi e nelle modalità previsti dalla sezione Rimborsi presente nelle nostre [domande frequenti \(FAQ\)](#).

14.1 Opzioni di pagamento:

Tutte le volte che il saldo crediti risulti non sufficiente per ottenere un contatto da un Cliente, sarà necessario acquistare un pacchetto di crediti per poter utilizzare il Servizio Professionista.

I pacchetti di crediti possono essere acquistati scegliendo tra due opzioni:

1. acquisto di un pacchetto singolo;
2. acquisto con ProntoRicarica.

14.1.1 Acquisto di un pacchetto singolo

Acquistando un singolo pacchetto di crediti si potranno inviare un numero limitato di risposte ai clienti, sino ad un massimo di cinque risposte giornaliere.

Tutte le volte che il saldo crediti risulti non sufficiente per ottenere un contatto da un Cliente, sarà necessario acquistare manualmente un nuovo pacchetto di crediti per poter continuare a utilizzare il Servizio Professionista. (Vedi articolo 11.4 "[Saldo crediti](#)")

14.1.2 ProntoRicarica

Aderendo all'opzione "ProntoRicarica", l'Utente ne accetta i presenti termini d'uso.

Eccetto dove esplicitamente previsto, le condizioni generali e le [Privacy Policy](#) di ProntoPro, si applicano interamente.

Laddove le presenti condizioni per i pagamenti rapidi effettuati con ProntoRicarica risultino in conflitto con i Termini e Condizioni Generali o l'Informativa sulla privacy di ProntoPro, prevarranno le presenti Condizioni Generali.

Acquistando i Crediti con opzione di ProntoRicarica, il professionista autorizza ProntoPro ad addebitare attraverso il metodo di pagamento scelto in fase di acquisto l'importo del pacchetto con ProntoRicarica ad un prezzo bloccato, che corrisponde a quello pagato al momento dell'acquisto del primo pacchetto effettuato con ProntoRicarica.

Il professionista è consapevole che la procedura di ProntoRicarica gli consentirà di ricevere un contatto dal Cliente quando non ha Crediti sufficienti, acquistandoli al predetto prezzo bloccato e in modo automatico, pagando così in modo più rapido in quanto non dovrà accedere alla pagina di pagamento per completare l'acquisto.

Il professionista potrà modificare il tuo metodo di pagamento preferito o revocare questa autorizzazione in qualsiasi momento accedendo al proprio Account, nella sezione "Carte e Pagamenti".

14.1.2.1 Panoramica

Scegliendo l'opzione "ProntoRicarica", quando il saldo crediti del Professionista non sarà sufficiente per ricevere contatti dai Clienti, il Professionista non dovrà preoccuparsi di acquistare un pacchetto. Sarà sufficiente ottenere un contatto affinché ProntoPro ricarichi automaticamente il pacchetto selezionato addebitando, sulla carta di credito (o carta di debito) memorizzata oppure sull'account PayPal associato, l'importo del pacchetto con ProntoRicarica selezionato all'atto del primo acquisto comprensivo dell'opzione "ProntoRicarica"..

Tutti gli acquisti su ProntoPro sono definitivi e non rimborsabili, tranne nei casi previsti dalla sezione Rimborsi presente nelle nostre [domande frequenti](#).

14.1.2.2 Quando ti verranno addebitati i costi

Con ProntoRicarica il costo del pacchetto verrà addebitato nuovamente solo quando il Professionista ottiene un contatto da un Cliente, contatto per il quale non ha sufficiente saldo Crediti; in questo modo, i crediti all'interno del Profilo verranno ricaricati in modo automatico e sarà possibile continuare ad utilizzare ProntoPro.

L'acquisto avverrà in maniera automatica e questo permetterà al Professionista di ricaricare il tuo saldo crediti e, pertanto, gli permetterà di ottenere il contatto desiderato.

14.1.2.3 Disattivare la ProntoRicarica

È possibile disattivare l'opzione di acquisto in ProntoRicarica in qualsiasi momento, in tal caso:

1. non verrà acquistato automaticamente il pacchetto di crediti nel momento in cui il Professionista ottiene un contatto, ma non ha un saldo crediti sufficiente per ottenerlo;
2. l'importo del pacchetto con ProntoRicarica selezionato durante il primo acquisto non verrà addebitato né sulla carta di credito (o carta di debito) memorizzata né sull'account PayPal associato;
3. non sarà più disponibile l'agevolazione sul prezzo dei crediti bloccato;

4. verranno addebitati sul saldo crediti, i crediti aggiuntivi ottenuti usufruendo dell'agevolazione a prezzo scontato in ProntoRicarica;
5. il Professionista potrà interagire con al massimo cinque (numero 5) clienti al giorno;
6. non sarà più possibile acquistare successivamente lo stesso pacchetto di crediti alle medesime condizioni contrattuali.

15 Contenuti e recensioni

Pubblicando contenuti su ProntoPro, l'Utente accetta di rispettare integralmente le presenti Condizioni Generali e si impegna a conformarsi ad esse.

ProntoPro si riserva il diritto di rimuovere ogni contenuto, in tutto o in parte, che violi le linee guida di seguito riportate o le Condizioni Generali, o per qualsiasi altra ragione, a suo insindacabile giudizio.

Se un Utente ritiene che qualsiasi contenuto pubblicato su ProntoPro violi norme di legge, di contratto o sia sconveniente o offensivo, si consiglia di darne subito avviso a ProntoPro. Nel caso in cui invece i contenuti del Sito risultassero spiacevoli per l'Utente pur non violando norme di legge o contrattuali ProntoPro si riserverà ogni qualsivoglia facoltà valutativa in merito.

La recensione (la "Recensione") è uno strumento prezioso per verificare la reputazione, l'affidabilità e la qualità di Clienti e Professionisti.

Per ciascun Utente all'interno del Profilo è prevista una sezione che racchiude tutte le Recensioni, comprensive del relativo punteggio e dei commenti degli Utenti con i quali ha interagito.

Per tale ragione, invitiamo a fare molta attenzione e ad usare il buon senso nel lasciare una Recensione. Ciò che viene scritto in qualità di Cliente o Professionista resterà in modo permanente nel Profilo dell'Utente con cui si è concluso il contratto.

Le regole ProntoPro relative alla Recensione hanno come fine la realizzazione di relazioni commerciali basate su correttezza, buona fede, diligenza, fiducia e rispetto reciproco. Tuttavia, per garantire un utilizzo corretto e privo di abusi del sistema di Recensioni devono essere seguite alcune regole essenziali.

In particolare, è fatto divieto all'Utente di:

1. utilizzare il servizio di Recensione a scopo di estorsione o a qualunque altro scopo illecito ovvero anche a scopi leciti ma non tutelati dall'ordinamento (ad es. è fatto divieto di minacciare di lasciare una recensione negativa o neutra, a meno che l'altro Utente non fornisca beni e servizi non inclusi nell'inserzione);
2. utilizzare il servizio di Recensione per finalità diverse da quelle consentite ai sensi delle presenti Condizioni Generali d'uso.
3. manipolare le Recensioni (ad es. lasciare o ricevere una Recensione allo scopo di migliorare artificialmente la reputazione di un altro Utente);
4. impedire, direttamente o indirettamente, ad un altro Utente di lasciare una Recensione (ad es. includere nei preventivi o nelle condizioni del contratto qualsiasi indicazione che impedisca al Cliente di lasciare una Recensione).

Si aggiunge che non è consentito pubblicare su ProntoPro nelle sezioni dedicate alle Recensioni:

5. recensioni **non direttamente riguardanti la condotta e la professionalità** di un Professionista o un lavoro eseguito;
6. recensioni che **non rappresentano la personale** esperienza dell'Utente;
7. recensioni **non riguardanti il lavoro** svolto dal Professionista, ad esempio commenti di natura politica o sociale;
8. contenuti che **promuovono o supportano** attività violente, illegali, pericolose, minacciose, discriminatorie, come anche blasfemie, volgarità, oscenità;
9. contenuti che **violano libertà e diritti personali**, il diritto di proprietà intellettuale o la riservatezza e privacy;
10. contenuti utilizzati a **fine di estorsione**;
11. **promozione a fini commerciali** di prodotti o servizi;
12. contenuti che rivelino **informazioni confidenziali** relative ai controlli messi in atto dal team di Verifica di ProntoPro.

Allo scopo di mantenere una comunicazione trasparente sulla nostra Piattaforma, preferiamo non correggere, modificare, o cancellare le recensioni compatibili con le nostre policy e Condizioni Generali.

16 Abuso, frodi o danni – Sospensione dei Servizi, cancellazione del Profilo

La Società, a proprio insindacabile giudizio e a seconda della gravità della violazione riscontrata o in corso di riscontro, avrà la facoltà di sospendere o cancellare il Profilo dell'Utente, eliminare i contenuti salvati o sospendere il caricamento di ulteriori contenuti, oppure vietare l'accesso al Sito mediante comunicazione scritta all'Utente, in caso di violazione da parte dell'Utente degli obblighi previsti ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

Resta, in ogni caso, salva la facoltà della Società di adottare tutti gli ulteriori provvedimenti ritenuti opportuni, a seconda della gravità della violazione, ivi compresa la facoltà di perseguire ogni utilizzo non autorizzato, o comunque contrario alla legge, nelle più opportune sedi giudiziarie sia civili che penali che amministrative.

Il Professionista ha la responsabilità di comportarsi e agire con diligenza, competenza, professionalità e si impegna risolvere eventuali controversie che emergano con i Clienti.

Laddove il Professionista non garantisca un elevato livello di professionalità e soddisfazione dei Clienti serviti, la Società avrà la facoltà di intraprendere una o più delle seguenti azioni:

1. richiedere la partecipazione a mediazione, arbitrato o altri processi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).
2. promuovere, procedimenti amministrativi, giudiziari o assicurativi.
3. sospendere ovvero cancellare il Profilo del Professionista dal Sito, previa comunicazione scritta all'indirizzo e-mail fornito in sede di Registrazione.

Il livello di soddisfazione da parte dei Clienti è valutato sulla base di (i) le Recensioni pubblicate dai Clienti sul Sito nonché (ii) i reclami e le controversie avviate nei confronti del Professionisti per servizi non forniti ovvero non forniti secondo le modalità concordate con il Cliente o comunque non in conformità alla descrizione fornita dal Professionista in sede di invio del preventivo, limitatamente a Recensioni, reclami e vertenze che hanno riguardato il Professionista negli ultimi 180 (centottanta) giorni.

Resta inteso che, come previsto dall'articolo 5.5 "[Cancellazione del profilo](#)", la cancellazione del proprio Profilo da parte di Utenti iscritti quali Professionisti determinerà la perdita dei crediti acquisiti ("**Crediti**"), senza alcun diritto al rimborso

17 Limitazioni di responsabilità

L'attività svolta dalla Società nell'ambito dei Servizi offerti sul Sito e sulla Piattaforma consiste esclusivamente nell'offrire agli Utenti un portale web ove i Clienti possano trovare il Professionista considerato da loro più adatto per la soddisfazione delle proprie esigenze ed i Professionisti possano avvantaggiarsi di un ulteriore canale per l'offerta dei propri servizi.

In particolare, l'Utente riconosce che ProntoPro non è un "banditore d'asta" nel senso tradizionale del termine: il Sito è semplicemente un luogo dove chiunque può descrivere progetti personali e richiedere preventivi inerenti alle categorie definite dal Sito, e in cui i Professionisti possono preparare preventivi e fare offerte per fornire i servizi richiesti, in qualsiasi momento, da qualunque postazione Internet, in qualsiasi luogo, e con diverse modalità.

La Società, attraverso il Sito, mette a disposizione solamente alcune informazioni a supporto della valutazione da parte del Cliente ed a tal fine rende disponibili i dati e le informazioni forniti dai Professionisti oltre ai feedback rilasciati dai Clienti sotto la loro esclusiva responsabilità. Tali informazioni non sono verificate dalla Società e resta, in ogni caso, inteso che la Società non assume alcuna responsabilità in ordine alle stesse.

La Società, pertanto, non ha funzioni di controllo, né è attiva nella stessa area di competenza dei Professionisti, declinando - sia nei confronti dei Clienti che dei Professionisti, i quali accettano espressamente tale limitazione di responsabilità - ogni responsabilità derivante da o connessa al rapporto tra Cliente e Professionista, stante il fatto che la Società rimane del tutto estranea a tale rapporto.

Inoltre, la Società non può verificare la veridicità e l'accuratezza dei progetti, dei preventivi e delle offerte pubblicate, o la capacità dei Professionisti di fornire i servizi indicati e svolgere i servizi nelle modalità indicate, né può assicurare che un Cliente o un Professionista siano in grado di portare a termine la transazione.

Ne consegue che la scelta dell'offerta e/o preventivo ritenuti più opportuni, al pari della scelta del Professionista, sono fatte dal Cliente in completa autonomia con conseguente assunzione di ogni responsabilità da parte di quest'ultimo e ciò anche con riferimento alla verifica che i servizi resi dal Professionista siano stati eseguiti secondo quanto specificato nella richiesta di preventivo.

Pertanto, la Società, in ordine alle prestazioni di servizi richiesti/offerti attraverso il Sito, non è in alcun modo parte contrattuale, interposta e/o implicita e/o indiretta, degli Utenti e/o di terzi, con la diretta conseguenza che (i) non ha alcun ruolo nel rapporto obbligatorio e/o contrattuale (oltre che nelle connesse responsabilità) che si instaura esclusivamente tra i Clienti e i Professionisti, (ii) non svolge alcun controllo, né assume alcuna responsabilità in merito alla qualità, sicurezza, liceità e correttezza della prestazione dei servizi offerti dai Professionisti ed eventualmente forniti da questi ultimi secondo le modalità pattuite tra Professionista e Cliente.

La Società non si assume alcuna responsabilità e, di conseguenza, non potrà essere ritenuta responsabile in merito ad alcun profilo delle offerte e prestazioni effettuate tramite la Piattaforma, e, quindi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, a:

1. la veridicità e accuratezza dei Contenuti caricati dagli Utenti sul Sito;
2. i preventivi e le offerte pubblicate sul Sito;

3. la capacità e professionalità dei Professionisti nel prestare i servizi indicati o a svolgerli secondo le modalità concordate con il Cliente nonché in merito al soddisfacimento appieno delle esigenze e delle aspettative del Cliente con riferimento ai risultati ottenuti dalla fruizione del servizio da parte del medesimo;
4. la mancata e/o inesatta prestazione del servizio reso al Cliente dal Professionista, anche in ordine ad eventuali difetti o difformità sopravvenuti in esito alla conclusione dello stesso;
5. eventuali danni patrimoniali, e non, che il Cliente e/o terzi potrebbero subire per effetto della mancata o inesatta prestazione del servizio da parte del Professionista, il quale pertanto sarà il solo responsabile, a qualunque titolo, nei confronti dell'Utente e/o di terzi;
6. il mancato o ritardato o incompleto pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi dovuti in relazione ai servizi prestati dal Professionista;
7. la veridicità delle informazioni e dei dati, anche personali, inseriti dagli Utenti, l'eventuale violazione di diritti di terzi, compresa la violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti di autore o altri diritti di proprietà industriale e/o intellettuale, ovvero il mancato rispetto di qualunque normativa di legge applicabile alle operazioni realizzate attraverso il Sito e qualunque danno patrimoniale e non patrimoniale sofferto dagli Utenti oppure da terzi in connessione con qualunque attività legata all'uso del Sito.

La Società non potrà inoltre essere ritenuta in alcun modo responsabile per:

8. qualsiasi perdita di avviamento o reputazione commerciale, di profitto, di dati, sia che si configuri come diretta così come indiretta o consequenziale;
9. qualsiasi perdita o danno, diretti, indiretti o consequenziali, che gli stessi Utenti potrebbero subire come risultato di:
 - a. qualsiasi affidabilità riposta sulla completezza, correttezza o esistenza di qualsivoglia Contenuto pubblicato dagli Utenti sul Sito;
 - b. qualsiasi modifica che la Società possa apportare al Sito o ai Servizi, o per qualsiasi interruzione temporanea o permanente nella fornitura degli stessi;
 - c. la cancellazione, corruzione, o mancata memorizzazione, di qualsiasi Contenuto, nonché comunicazione di dati, mantenuti o trasmessi, da o tramite l'uso dei Servizi da parte dell'Utente;
 - d. il mancato invio di precise informazioni da parte dell'Utente;

Resta, in ogni caso, inteso che eventuali responsabilità accertate a carico della Società nei confronti di (i) l'Utente-Professionista o di terzi non potrà in alcun caso superare il Corrispettivo pagato dal Professionista nei 12 (dodici) mesi precedenti ovvero (ii) l'Utente-Cliente non potrà in alcun caso superare l'importo massimo di Euro 100,00 (cento/00).

Qualsiasi "badge" o "medaglia" presente sul profilo del professionista, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, "verificato" o "certificato", indica solo che l'Utente ha completato un processo sul proprio Account o ha soddisfatto degli standard (interni) di revisione, ma non rappresenta nient'altro. Qualsiasi descrizione fornita dall'Utente non è approvata, certificata o garantita da parte di ProntoPro.

ProntoPro offre un elenco non esaustivo di consigli per la sicurezza da considerare quando si desidera assumere un professionista. ProntoPro non è responsabile per qualsiasi danno derivante dalle interazioni con altri utenti.

18 Manleva

Accettando le presenti Condizioni Generali, l'Utente - sia Cliente sia Professionista - si impegna a manlevare e tenere indenne la Società, nonché gli esponenti della predetta e tutte le società del Gruppo ed i loro esponenti, da qualsiasi pretesa e/o rivendicazione e/o eccezione e/o richiesta risarcitoria, comprese le spese legali, causate e/o derivanti dall'offerta e/o esecuzione dei servizi tutti promossi e resi tramite la Piattaforma nonché dalla violazione delle presenti Condizioni Generali o dalla violazione di qualsiasi legge e regolamento applicabile o diritto di terzi.

19 Interruzione dei Servizi

L'accesso al Sito potrà essere temporaneamente interrotto in caso di problemi tecnici o per garantire la manutenzione della Piattaforma. Di tali interruzioni sarà data, se possibile, comunicazione sul Sito o comunque mediante invio di comunicazioni informative via e-mail.

In qualsiasi momento la Società potrà apportare miglioramenti e/o cambiamenti al Sito e ai Servizi qualora ciò si renda necessario per ragioni tecniche o al fine di conformarsi alla normativa vigente.

La Società si riserva, infine, la facoltà di cessare, in tutto o in parte, la prestazione dei Servizi in qualsiasi momento e con ragionevole preavviso al fine di consentire agli Utenti l'esecuzione di prestazioni di servizi ancora in corso. In tali ipotesi la Società darà tempestiva comunicazione agli Utenti via e-mail e mediante avviso sul Sito.

20 Diritti di proprietà intellettuale

La Società è titolare esclusivo del marchio "ProntoPro" e dei nomi di dominio prontopro.it, prontopro.net (di seguito, collettivamente "**Nomi di Dominio**"). Nessun utilizzo del marchio ProntoPro e dei Nomi di Dominio è consentito, in assenza di previa autorizzazione scritta della Società.

La Società è titolare esclusiva di tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi al Sito e alla Piattaforma, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, i contenuti, i testi, i disegni, le banche dati, il know-how, i software, i dati e le informazioni contenute o connesse allo stesso diverse dai Contenuti (di seguito, complessivamente "IP ProntoPro"). La Società non concede alcuna licenza agli Utenti in relazione all'**IP ProntoPro**.

L'Utente prende atto che, fatta eccezione per le operazioni strettamente necessarie per la fruizione dei Servizi la riproduzione, la duplicazione, la copia, la vendita, l'esecuzione di framing e/o scraping, la rivendita, lo sfruttamento in qualsiasi forma, sia a titolo oneroso che gratuito, a fini privati o commerciali, di tutto o di singole parti, del Sito e della Piattaforma senza la preventiva autorizzazione scritta della Società è vietata e sarà considerata ad ogni effetto di legge violazione della normativa in materia di proprietà intellettuale ed industriale.

Qualsiasi utilizzo del Sito con finalità e/o con modalità diverse da quelle indicate nelle presenti Condizioni Generali è da considerarsi abusivo e non autorizzato dalla Società.

La Società si riserva di perseguire ogni utilizzazione non autorizzata, o comunque contraria alla legge, nelle più opportune sedi giudiziarie sia civili che penali che amministrative.

21 Link – Collegamenti con siti di terzi

La Società non assume alcuna responsabilità per contenuti creati da o pubblicati su siti di terzi cui il Sito rinvia tramite un collegamento ipertestuale ("link"). La Società non controlla tali link e non è responsabile

dei relativi contenuti o del loro uso. La presenza di link su ProntoPro non implica alcuna accettazione da parte della Società del materiale pubblicato su tali siti web o qualsiasi altra relazione tra la Società ed i gestori degli stessi. L'Utente che decide di visitare un sito internet collegato al Sito lo fa a suo rischio, assumendosi l'onere di prendere tutte le misure necessarie contro virus od altri malware.

22 Privacy Policy

La Società procederà al trattamento dei dati personali degli Utenti nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy come definito in dettaglio nell'informativa sul trattamento dei dati personali, "Privacy Policy", disponibile nella rispettiva sezione del Sito.

I dati relativi all'elenco dei professionisti presente in questo sito internet provengono da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque o comunque sono forniti direttamente da Clienti e Utenti al momento della creazione di un Account o durante l'utilizzazione della Piattaforma. E vengono qua riportati nel pieno rispetto del vigente Regolamento UE 2016/679.

Per alcuni servizi forniti nella Piattaforma, i dati potranno essere comunicati a società che collaborano o utilizzano i servizi della Società quali ad esempio Professionisti che offrono i loro servizi tramite Sito e App o altre società (di seguito: "Partner") con l'unico intento di erogare i servizi richiesti dall'Utente. In questi casi, i Partner sono autonomi titolari del trattamento dei dati, pertanto la Società non è responsabile del trattamento dei dati da parte degli stessi. La Società inoltre non è responsabile dei contenuti e del rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali da parte di siti non gestiti dalla Società.

Per qualsiasi segnalazione si prega di contattare il nostro [Servizio Clienti](#).

23 Autonomia delle parti

La Società e gli Utenti che si avvalgono dei servizi offerti tramite il Sito sono soggetti reciprocamente autonomi e indipendenti. L'utilizzo dei Servizi da parte degli Utenti non determina l'insorgere di alcun rapporto con la Società, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, rapporti di lavoro subordinato, di collaborazione, di agenzia, di associazione, di mediazione, intermediazione .

24 Disposizioni finali

Qualora una o più disposizioni delle Condizioni Generali venga dichiarata invalida o inefficace interamente o parzialmente per una qualsiasi ragione, sarà scindibile dalle altre e non inciderà sulla validità ed efficacia delle altre Condizioni Generali ovvero sulla esecuzione delle Condizioni Generali nella loro interezza o di qualsiasi altra clausola o disposizione.

Le comunicazioni richieste ai sensi delle Condizioni Generali verranno effettuate mediante lettera raccomandata ovvero tramite posta elettronica agli indirizzi indicati dall'Utente in sede di Registrazione.

L'eventuale tolleranza della Società in merito a comportamenti dell'Utente posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né a qualsivoglia diritto e facoltà di legge e di contratto, nonché al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti le Condizioni Generali qui previste.

Resta inteso che all'Utente che si iscrive al Sito in qualità di Professionista non è applicabile la disciplina applicabile al "Consumatore" ai sensi del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 e successive modifiche e integrazioni, anche con particolare riferimento all'esercizio del diritto di recesso in caso di acquisto dei Crediti di cui all'art. 5.2 dei Termini e Condizioni. Il Professionista, infatti, utilizza i Servizi offerti dal Sito

per scopi connessi all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta e non rientra dunque, per espressa disposizione normativa, nella nozione di consumatore non applicandosi, per l'effetto, ogni conseguente tutela.

25 Legge applicabile

Le presenti Condizioni Generali nonché ogni e qualsivoglia rapporto fra la Società, gli Utenti e i terzi sono regolati dalla legge italiana.

26 Risoluzione delle controversie

Il nostro obiettivo, in caso di controversie tra l'Utente e la Società nascenti dalle presenti Condizioni Generali, è quello di fornire strumenti neutrali ed economicamente convenienti per risolvere la controversia in tempi rapidi.

Conseguentemente, in tali casi invitiamo innanzitutto l'Utente o il Cliente a contattarci al fine di risolvere amichevolmente qualsiasi controversia insorta o insorgenda.

27) Mediazione introdotta per i servizi di intermediazione online

La Società è soggetta all'applicazione del Regolamento UE 2019/1150 in materia di "equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online".

La Società ha predisposto un sistema interno di reclamo ex art. 11 Regolamento UE 2019/1150. In caso di a) presunta inadempienza della Società agli obblighi sanciti dallo stesso Regolamento UE 2019/1150, b) problemi tecnologici collegati direttamente ai servizi forniti da La Società, c) misure o comportamenti adottati da La Società che siano direttamente connessi alla fornitura dei servizi, il Cliente può proporre reclamo ai sensi dell'art. 11 Regolamento UE 2019/1150, inviando apposita e-mail all'indirizzo prontopro@legalmail.it.

Nel caso in cui tra il Cliente e la Società sia insorta una controversia stragiudiziale – non risolta nemmeno mediante eventuale reclamo al sistema interno – tale controversia può essere devoluta ai seguenti organismi di mediazione: a) il Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano, con sede in via Meravigli n. 9/b, 20123 Milano (tel.: 0285154501; e-mail: servizio.conciliazione@mi.camcom.it); b) l'Organismo di Conciliazione dell'Ordine degli Avvocati di Milano, con sede in via Freguglia n. 14 – 20122 Milano (tel.: 0254019715; e-mail: conciliazione@ordineavvocatimilano.it).

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 e ss. c.c. nonché degli artt. 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs. 205/2006 c.c., l'Utente dichiara di aver letto e compreso e dunque di approvare espressamente gli Articoli 2 ("[Variazione della Condizioni Generali](#)"), da 5 ("[Registrazione al Sito](#)"), a 10 ("[I Servizi ammessi su ProntoPro](#)"), da 11 ("[Crediti](#)"), a 14 ("[Pagamenti](#)"), da 15 ("[Contenuti e recensioni](#)") a 22 ("[Privacy Policy](#)") e 26 ("[Risoluzione delle controversie](#)").