



Termini di contratto e condizioni d'uso

I Clienti che utilizzano i Servizi offerti da Twiper S.r.l., P.IVA IT12528470011 con sede legale in Via Ottavio Revel n. 16 Torino (TO), pec twiper@pec.net (qui di seguito anche la "Società" e/o "Twiper") dichiarano di aver letto attentamente e di accettare i presenti termini e condizioni.

Premesse

Il presente documento costituisce un accordo legale fra il Cliente e Twiper, che gestisce "<https://twiper.me>" e disciplina l'utilizzo del sito web e/o dell'applicazione.

Con "**Accordo legale**" si intende che i termini di tale accordo, una volta accettati dal Cliente, sono vincolanti per quest'ultimo.

Definizioni

"**Cliente**": qualsiasi persona fisica maggiorenne che completa la procedura di registrazione a "<https://twiper.me>" mediante creazione di un account al fine di utilizzare il Servizio e che svolge qualsiasi altra attività su "<https://twiper.me>" come ospite senza effettuare la registrazione;

"**Professionista**": qualsiasi persona fisica e/o giuridica che svolge professionalmente una delle attività professionali e/o commerciali messe a disposizione dei Clienti sul sito web "<https://twiper.me>";

"**Titolare**": la Società Twiper S.r.l. titolare della piattaforma online "<https://twiper.me>";

"**Piattaforma**": si riferisce al sito internet "<https://twiper.me>" e/o qualunque applicazione di proprietà del Titolare (qui di seguito anche "Sito");

"**Servizio**": le attività in termini di servizi che i Clienti possono acquistare tramite il Sito;

"**Contratto**": il presente documento, come di volta in volta emendato.

1. Accettazione del Contratto

Per poter utilizzare "<https://twiper.me>", i Clienti devono leggere attentamente ed accettare i presenti Termini e Condizioni cliccando sullo specifico pulsante per l'accettazione. Se il Cliente non accetta il Contratto, non potrà utilizzare il Servizio.

2. Descrizione del Servizio

"<https://twiper.me>" è una piattaforma online che offre ai Clienti servizi online erogati da Professionisti del settore della salute, del benessere e dell'estetica. I Clienti – tramite algoritmi di intelligenza artificiale – vengono messi in contatto con i Professionisti adatti alle loro esigenze per consentire loro di fissare una micro-consulenza online (c.d. "Twip"), nel corso della quale il primo può confrontarsi direttamente con il secondo ed impostare un percorso mirato.

Tramite "<https://twiper.me>" il Cliente potrà:

- prenotare una o più micro-consulenze nel settore della salute, del benessere e dell'estetica resi disponibile su "<https://twiper.me>" dai Professionisti;
- lasciare una recensione sul Servizio e/o sul Professionista scelto.



3. Registrazione del Cliente e modalità di erogazione del Servizio

a. Modalità di adesione alla piattaforma Twiper.

Per poter utilizzare il Servizio offerto da Twiper, il Cliente arriva alla Welcome page della Piattaforma passando dalla home page di Twiper o tramite link diretto.

Se il Cliente non si è ancora registrato, dovrà procedere con alla registrazione cliccando sul inserendo i seguenti dati:

- nome e cognome;
- data di nascita (il Cliente dovrà essere obbligatoriamente maggiorenne);
- genere e pronome;
- numero di telefono;
- residenza;
- indirizzo e-mail;
- i dati di pagamento (carta di credito/Paypal/Google Pay).

Dopo aver verificato l'indirizzo e-mail, Twiper attiverà l'account del Cliente.

Il Cliente ha la possibilità di caricare un'immagine per il profilo, permettendo l'accesso alle foto del dispositivo.

Al Cliente viene richiesto l'accesso alla sua posizione, alla ricezione delle notifiche alla videocamera e al microfono del dispositivo.

Le suddette richieste di accesso avvengono in momenti differenti:

- accesso alla posizione: quando il Cliente apre la chat con Twiper e deve richiedere un appuntamento con il Professionista;
- accesso alla camera e al microfono: quando il Cliente deve iniziare la videochiamata.
-

b. Requisiti per fissare un appuntamento con un Professionista.

Il Cliente può fissare un appuntamento con uno dei Professionisti iscritti alla piattaforma Twiper soltanto dopo l'acquisto di un pacchetto di Token che saranno necessari per procedere al pagamento della micro-consulenza.

c. Prenotazione del Servizio.

Il Cliente avvia la chat con Twiper e inizia a chattare con l'Intelligenza Artificiale.

Le domande poste dall'AI vengono supervisionate da un membro del Team Twiper, che ha la possibilità di bloccare la chat e inserirsi autonomamente nella conversazione. Twiper non controlla tutte le chat tra il Cliente e l'AI ma si avvale di sistemi di alert, presenti all'interno del software, che hanno la funzione di segnalare le conversazioni in cui intervenire.

Quando l'AI individua il Professionista adatto a risolvere le esigenze del Cliente, quest'ultimo riceve in chat un messaggio dove viene indicata la tipologia di Professionista scelto.

Arrivati a questo punto della procedura, al Cliente vengono proposte le due seguenti opzioni:

- pagamento a mezzo di token da effettuare prima di fissare l'appuntamento con il Professionista;
- pagamento a mezzo di token da effettuare entro sei ore dalla conclusione dell'appuntamento.

I pagamenti vengono processati tramite STRIPE.

Twiper mostra al Cliente una schermata con la classifica dei Professionisti disponibili per la prenotazione di un appuntamento, in cui sono indicati i seguenti dati di quest'ultimo: nome e cognome, l'attività professionale e/o commerciale svolta, il prezzo della micro-consulenza, la foto profilo e la biografia.



Dopo aver selezionato il profilo del Professionista ritenuto più adatto alle proprie esigenze, al Cliente vengono mostrate le sue disponibilità orarie tra le quali scegliere per fissare in autonomia l'appuntamento.

Una volta fissato l'appuntamento, al Cliente arriva una notifica e-mail all'utente con il riepilogo della data e dell'orario; se, al contrario, il Professionista non conferma l'appuntamento, Twiper interviene in chat proponendo al Cliente un altro Professionista o un altro orario. Al Professionista, invece, viene inviata la scheda anamnestica del Cliente costituita dal riepilogo della chat avvenuta tra quest'ultimo e l'AI.

Il Cliente e il Professionista eseguono la videochiamata direttamente sulla Piattaforma. Twiper non ha la possibilità di accedere alla chiamata e di venire a conoscenza del suo contenuto.

d. Modifica dell'appuntamento da parte del Cliente.

Il Cliente può richiedere una modifica della data e dell'orario della micro-consulenza entro 4 ore dall'appuntamento, scegliendo tra le disponibilità fornite dal Professionista.

Al momento dell'invio della richiesta, al Professionista verrà notificata la modifica dell'appuntamento.

Nel caso in cui il Professionista non abbia altre disponibilità, il Cliente ha la possibilità di aprire una chat con l'assistenza che lo supporterà nel procedimento.

e. Cancellazione dell'appuntamento da parte del Cliente.

Una volta fissato l'appuntamento, il Cliente potrà disdire la propria prenotazione entro e non oltre 2 ore prima dall'erogazione del Servizio, con diritto al rimborso di token di importo pari a quello richiesto dal Professionista per la micro-consulenza. In questo caso, i token verranno riaccreditati sul profilo del Cliente e potranno essere utilizzati per la prenotazione di nuovi appuntamenti.

La cancellazione della micro-consulenza verrà notificata al Professionista.

Il Cliente deve comunicare la cancellazione della micro-consulenza con le seguenti modalità: accedere al suo profilo Twiper, andare nella sezione Calendario, selezionare l'appuntamento e cancellarlo.

Nel caso in cui la cancellazione venga effettuata oltre il suddetto termine, il Cliente sarà comunque obbligato al pagamento del corrispettivo dovuto per la micro-consulenza prenotata perdendo, quindi, il diritto al rimborso dei token utilizzati.

f. Modifica dell'appuntamento da parte del Professionista.

Il Professionista può richiedere una modifica della data e dell'orario della micro-consulenza entro 4 ore dall'appuntamento.

Al momento dell'invio della richiesta, il Cliente riceve la notifica della modifica dell'appuntamento e ha la possibilità di avviare una chat con l'assistenza clienti per richiedere la fissazione di una micro-consulenza con lo stesso Professionista o con un nuovo Professionista.

g. Cancellazione dell'appuntamento da parte del Professionista.

Il Professionista ha la possibilità di cancellare la prenotazione fissata dal Cliente entro e non oltre 2 ore prima dall'erogazione del Servizio.

Il Professionista deve comunicare la cancellazione dell'appuntamento con le seguenti modalità: accedere al suo profilo Twiper, andare nella sezione Calendario, selezionare l'appuntamento e cancellarlo.

Il Professionista è tenuto ad inserire le disponibilità orarie che ha indicato e a rispettare l'impegno preso.

Il Professionista ha la possibilità di cancellare fino a cinque appuntamenti durante l'anno, con un numero massimo di tre micro-consulenze cancellabili nelle due ore precedenti l'orario fissato per le stesse. Superata tale soglia, il suo profilo verrà temporaneamente bloccato con necessità di contattare l'assistenza clienti per la riattivazione.

La cancellazione dell'appuntamento da parte del Professionista verrà tempestivamente notificata al Cliente.



In ogni caso di cancellazione dell'appuntamento da parte del Professionista, il Cliente avrà diritto al rimborso dei token eventualmente già corrisposto con la possibilità di fissare un nuovo appuntamento con lo stesso o con altro Professionista.

Il Professionista e il Cliente hanno la possibilità di chattare per accordarsi sulle modifiche e sulla cancellazione dell'appuntamento in modo autonomo.

h. Mancato svolgimento della micro-consulenza.

Nel caso in cui la micro-consulenza non venga svolta – senza che sia stata comunicata disdetta – a causa della mancata partecipazione del Professionista, il Cliente ha diritto al rimborso del prezzo pagato per la micro-consulenza con possibilità di fissare un nuovo appuntamento con lo stesso o con altro Professionista.

Nel caso in cui la micro-consulenza non venga svolta – senza che sia stata comunicata disdetta – a causa della mancata partecipazione del Cliente, quest'ultimo non avrà diritto al rimborso del prezzo eventualmente già pagato e, se non ancora effettuato, rimarrà obbligato al pagamento del prezzo da effettuarsi entro le sei ore dall'appuntamento.

Nel caso in cui la micro-consulenza non venga svolta o venga interrotta a causa di problemi tecnici non dovuti a comportamenti delle Parti, Twiper garantisce l'immediato intervento dell'assistenza tecnica per consentire lo svolgimento e la continuazione dell'appuntamento. Nel caso in cui Twiper non riesca a porre tempestivamente rimedio a detti problemi tecnici, al Cliente sarà consentito di fissare una nuova micro-consulenza senza costi aggiuntivi.

4. Cancellazione account e chiusura dell'account Cliente

I Clienti registrati possono disattivare i propri account, richiederne la cancellazione oppure interrompere l'utilizzo del Servizio in ogni momento, contattando direttamente il Titolare.

Il Titolare si riserva il diritto di sospendere o cancellare l'account del Cliente in qualsiasi momento e senza preavviso se ritiene che:

- il Cliente abbia violato il Contratto;
- l'accesso o l'uso del Servizio potrebbero causare danni al Titolare, ad altri Clienti o a terze parti;
- l'uso di "<https://twiper.me>" da parte del Cliente possa risultare in violazione della legge o dei regolamenti applicabili;
- in caso d'investigazioni condotte a seguito di azioni legali o per coinvolgimento della pubblica autorità;
- l'account è ritenuto dal Titolare – a sua esclusiva discrezionalità e per qualsivoglia motivo – inappropriato o offensivo o in violazione del Contratto o non in linea con gli standard di Servizio del Titolare.

In nessun caso la chiusura o la sospensione dell'account del Cliente da parte del Titolare possono costituire titolo per qualsivoglia richiesta di indennizzo o pretesa risarcitoria da parte del Cliente.

5. Contenuti presenti su "<https://twiper.me>"

I contenuti disponibili su "<https://twiper.me>" sono protetti dalla legge sul diritto d'autore e dalle altre leggi e trattati internazionali posti a tutela dei diritti di proprietà intellettuale e, ove non diversamente specificato, il loro utilizzo è consentito ai Clienti esclusivamente nei limiti specificati nella presente clausola. Il Titolare concede al Cliente, per tutta la durata del Contratto, una licenza personale, non trasferibile e non esclusiva, ad esclusivi fini personali e mai commerciali e limitatamente al dispositivo in uso al Cliente per l'utilizzo di tali contenuti. Pertanto, è fatto espresso divieto al Cliente di copiare e/o scaricare e/o condividere (se non nei limiti di seguito illustrati), modificare, pubblicare, trasmettere, vendere, sublicenziare, elaborare, trasferire/cedere a terzi o creare lavori derivati in qualsiasi modo dai contenuti, anche di terzi, disponibili su "<https://twiper.me>", né consentire che terzi lo facciano tramite il Cliente o il suo dispositivo, anche a sua insaputa.

Ove espressamente indicato su "<https://twiper.me>", il Cliente – per mero uso personale – può essere autorizzato a scaricare e/o copiare e/o condividere alcuni contenuti resi disponibili su "<https://twiper.me>" a condizione che riporti fedelmente tutte le indicazioni di copyright e le altre indicazioni fornite dal Titolare.



6. Utilizzo non consentito

Il Servizio dovrà essere utilizzato secondo quanto stabilito nel presente Contratto.

I Clienti non possono:

- effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare lavori derivati basati su "https://twiper.me" o su qualunque porzione di essa;
- aggirare i sistemi informatici usati da "https://twiper.me" o dai suoi licenziatari per proteggere il contenuto accessibile tramite di essa;
- copiare, conservare, modificare, cambiare, preparare lavori derivati o alterare in qualunque modo qualunque dei contenuti forniti da "https://twiper.me";
- utilizzare qualunque robot, spider, applicazione di ricerca e/o di reperimento di siti, ovvero qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione di takemihome.it o dei suoi contenuti;
- affittare, licenziare o sublicenziare "https://twiper.me";
- utilizzare "https://twiper.me" in qualunque altra modalità impropria tale da violare questo Contratto;
- diffamare, offendere, molestare, mettere in atto pratiche minatorie, minacciare o in altro modo violare i diritti di altri;
- diffondere o pubblicare contenuti illegali, osceni, illegittimi, diffamatori o inappropriati;
- appropriarsi illecitamente dell'account in uso presso altro Cliente.

7. Rapporto tra il Titolare e il Cliente

Il Cliente riconosce ed accetta che il Titolare non è parte del rapporto professionale e/o commerciale Professionista-Cliente e che tale rapporto ha luogo esclusivamente tra il Cliente e il Professionista scelto, in ossequio alle condizioni stabilite di volta in volta tra le parti.

Ai Clienti è richiesto di leggere attentamente le condizioni dei singoli Servizi ricevuti dai Professionista e le specifiche condizioni di erogazione dei Servizi.

Resta inteso che, in nessun caso, il Titolare potrà essere ritenuto responsabile con riferimento alla qualità, caratteristiche e disponibilità dei Servizi forniti dai Professionisti.

8. Recesso e Risoluzione

Il Cliente può recedere dal presente Contratto con il Titolare in ogni momento. Con la cessazione del rapporto, i Clienti restano comunque obbligati contrattualmente a corrispondere alla Titolare tutte le somme maturate e maturande per i Servizi erogati e prenotati da erogare, salvo disdetta prevista dall'art. 3 del presente Contratto.

In nessun caso l'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente costituirà titolo per richiedere risarcimenti di qualunque genere, tipo e per qualsiasi motivo.

Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che la risoluzione del contratto non comporta l'automatica rimozione del profilo pubblicato su "https://twiper.me". Il Titolare, tuttavia, provvederà a rimuovere in tempi brevi il profilo del Cliente in caso di richiesta espressa di quest'ultimo da inviarsi alla seguente e-mail: privacy@twiper.me

Il Titolare si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in ogni momento senza preavviso e senza alcuna giustificazione, comunicando via e-mail al Cliente la volontà di esercitare il recesso. Conseguenzialmente l'account del Cliente potrà venire oscurato e/o cancellato dal Titolare.

Inoltre, il Titolare potrà risolvere il presente Contratto in caso di violazione del presente Contratto da parte del Cliente, oppure nel caso in cui quest'ultimo abbia posto in essere atti e condotte lesive dell'immagine e della reputazione del Sito e della Titolare, salvo richiedere al Cliente il risarcimento del maggior danno.



9. Manleva

Il Cliente si impegna a mantenere indenne e manlevare il Titolare (nonchè le eventuali società dallo stesso controllate o affiliate, i suoi rappresentanti, amministratori, agenti, licenziatari, Professionista e dipendenti), da qualsiasi obbligo o responsabilità, incluse le eventuali spese legali, che dovessero sorgere a fronte di danni provocati ad altri Clienti, Professionisti o a Terzi prima, durante o dopo la fornitura del Servizio.

10. Limitazioni di responsabilità

L'attività svolta da "<https://twiper.me>" nell'ambito dei Servizi offerti consiste esclusivamente nell'offrire una piattaforma online che offre ai Clienti servizi a domicilio erogati da Professionisti del settore della salute, del benessere e dell'estetica.

Il Titolare non ricopre quindi alcun ruolo nella conclusione dell'accordo di prestazione dei Servizi professionali che si svolge esclusivamente tra i Clienti e i Professionisti.

Il Titolare non è, inoltre, responsabile di quello che avviene tra i Clienti e i Professionisti una volta che sono state messe in contatto tra loro. Il Professionista sarà l'unico responsabile nei confronti del Cliente della micro-consulenza offerta.

Tutte le funzionalità accessibili attraverso "<https://twiper.me>" vengono messe a disposizione dei Clienti, ai termini e alle condizioni di cui al Contratto, senza alcuna garanzia, esplicita o implicita, che non sia obbligatoria per legge. In particolare, non viene fornita alcuna garanzia d'idoneità dei servizi offerti per gli scopi particolari che si prefigge il Cliente.

L'uso di "<https://twiper.me>" e delle funzionalità accessibili attraverso "<https://twiper.me>" è effettuato dai Clienti a proprio rischio e sotto la propria responsabilità.

Il Cliente si obbliga a non discriminare e/o denigrare attraverso il Sito terzi, i Professionisti e gli altri Clienti. Il Titolare non sarà responsabile di danni di immagine arrecati dal Cliente a terzi o al Professionista, perdite di dati, o qualunque danno indiretto accidentale e consequenziale.

Pertanto, il Titolare non sarà responsabile per:

- eventuali perdite economiche che non siano conseguenza diretta della violazione del Contratto da parte del Titolare;
- ogni perdita di opportunità commerciale e qualsiasi altra perdita, anche indiretta, eventualmente subita dal Cliente;
- danni o perdite derivanti da interruzioni o malfunzionamenti di "<https://twiper.me>" dovuti ad eventi di forza maggiore o, comunque, ad eventi imprevisi ed imprevedibili e, comunque, indipendenti dalla volontà ed estranei alla sfera di controllo del Titolare quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guasti o interruzioni alle linee telefoniche o elettriche, alla rete internet e/o comunque ad altri strumenti di trasmissione, indisponibilità di siti web, scioperi, eventi naturali, pandemie ed emergenze sanitarie locali oppure nazionali e internazionali, provvedimenti dell'autorità giudiziaria, leggi e provvedimenti governativi nonché regionali e locali, attacchi informatici, interruzioni nell'erogazione di prodotti, servizi o applicazioni di terze parti ed errato o inidoneo utilizzo di "<https://twiper.me>" da parte degli Clienti o di terzi;
- danni fisici e/o morali subiti a causa del Professionista e/o da terzi.

11. Interruzione del Servizio

Il Titolare si riserva il diritto di aggiungere, rimuovere funzionalità o caratteristiche ovvero sospendere o interrompere del tutto la fornitura del Servizio, sia in via temporanea che definitiva. In caso di interruzione definitiva, il Titolare agirà come possibile per permettere ai Clienti di prelevare le proprie informazioni ospitate presso il Titolare.



12. Privacy Policy

Per informazioni sull'utilizzo dei dati personali, ai Clienti devono fare riferimento alla privacy policy di "<https://twiper.me>", che si trova al seguente link: <https://twiper.me/wp-content/uploads/2023/07/Privacy-Policy-utenti-1.pdf>

13. Diritti di proprietà intellettuale

Il Cliente riconosce che i marchi registrati e non registrati "Twiper" e ogni denominazione da essa derivanti, il format del sito "<https://twiper.me>" e i contenuti del sito sono di esclusiva proprietà del Titolare; e riconosce che tutti gli altri segni distintivi, nomi commerciali, marchi di servizio, marchi denominativi, denominazioni commerciali, illustrazioni, immagini, loghi riguardanti terzi soggetti ed i contenuti pubblicati da tali terzi su "<https://twiper.me>" sono e rimangono di proprietà esclusiva o nella disponibilità di detti terzi e sono protetti dalle leggi vigenti e dai relativi trattati internazionali.

14. Requisiti di età

I Clienti dichiarano di essere maggiorenni secondo la legislazione italiana. Ai minorenni, invece, è fatto divieto di utilizzare "<https://twiper.me>".

15. Modifiche al presente Contratto

Il Titolare si riserva il diritto di apportare modifiche al Contratto in qualunque momento, dandone avviso ai Clienti mediante la sua pubblicazione all'interno di "<https://twiper.me>". Il Cliente che continui ad utilizzare "<https://twiper.me>", successivamente alla pubblicazione delle modifiche, accetta senza riserva il nuovo Contratto.

16. Cessione del contratto

Il Titolare si riserva il diritto di trasferire, cedere, disporre per novazione o subappaltare tutti o alcuni dei diritti o obblighi derivanti dal Contratto, purché i diritti del Cliente qui previsti non siano pregiudicati. Il Cliente non potrà cedere o trasferire in alcun modo i propri diritti o obblighi ai sensi del presente Contratto senza l'autorizzazione scritta del Titolare.

17. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni relative ad "<https://twiper.me>" devono essere inviate utilizzando le informazioni di contatto indicate nel Contratto.

18. Inefficacia e nullità parziale

Qualora una qualsiasi clausola del presente Contratto dovesse risultare nulla, non valida o inefficace, la suddetta clausola sarà eliminata mentre le restanti clausole non saranno da ciò condizionate e rimarranno pienamente efficaci.

19. Legge e Foro applicabile

Il presente Contratto e tutte le controversie in merito ad esecuzione, interpretazione e validità sono soggette alla legge Italiana. Il foro applicabile sarà quello di Torino. Fa eccezione il foro esclusivo del consumatore, qualora la legge lo preveda.

20. Risoluzione delle controversie

Il consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dal consumatore europeo per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete. Di conseguenza, se sei un consumatore europeo, puoi usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto online stipulato con il Titolare.



Twiper S.R.L.
Via Ottavio Revel 16,
10121 Torino (TO)
P.IVA 1252847001
twiper@pec.net

La piattaforma è disponibile al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooselanguage>

Il Titolare è disponibile a rispondere ad ogni quesito inoltrato via e-mail al seguente indirizzo email:
privacy@twiper.me