

TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO

Ugo Care S.r.l., con sede legale in Milano, Via Arcivescovo Calabiana 6 (la **Società**), ha realizzato la Piattaforma (come di seguito definita). I presenti termini e condizioni di utilizzo (le **Condizioni di Utilizzo**) disciplinano l'utilizzo della Piattaforma da parte degli Utenti (come di seguito definiti) e devono essere considerate congiuntamente all'Informativa sulla Privacy e all'informativa sui *cookie* disponibili all'indirizzo <https://hellougo.com/privacy-e-cookie-policy/>.

1. Definizioni

Caregiver: l'Utente che prenota una Prestazione per conto di un terzo beneficiario della Prestazione (a titolo esemplificativo, il familiare che prenota una Prestazione per la persona fragile di cui si prende cura).

Dati Personali: le informazioni personali relative a ciascun Utente raccolte tramite la Piattaforma ai fini della creazione dell'Account (come di seguito definito), ossia il nome della persona, l'indirizzo e il numero di telefono.

Piattaforma: la piattaforma tecnologica denominata "UGO" raggiungibile presso il nome a dominio <https://hellougo.com/> (nonché presso eventuali sottodomini) di cui la Società ha la proprietà esclusiva.

Prestazione: la prestazione, prenotata dall'Utente tramite la Piattaforma e svolta dall'Operatore nei confronti dell'Utente, di affiancamento e/o accompagnamento di persone fragili o con ridotta mobilità al fine di aiutarle nello svolgimento di attività quotidiane. La Prestazione può consistere, a mero titolo esemplificativo, nel fare una passeggiata, seguire insieme un ciclo di terapia, andare alle poste a pagare le bollette, recarsi nei negozi del quartiere per la piccola spesa quotidiana, andare al parco a leggere un libro, andare a una mostra oppure al cinema oppure in centro a fare due passi, ecc. A fini di chiarezza, al fine di effettuare eventuali spostamenti necessari allo svolgimento della Prestazione, la Prestazione può includere l'utilizzo di un veicolo di proprietà o nella disponibilità dell'Utente ovvero di proprietà o nella disponibilità dell'Operatore; tuttavia, il trasporto dell'Utente e/o l'utilizzo di un veicolo devono essere accessori e funzionali allo svolgimento della Prestazione e non possono costituirne l'oggetto esclusivo.

Operatore: la persona che svolge la Prestazione nei confronti dell'Utente.

Utente: qualsiasi utente che acceda alla Piattaforma e crei volontariamente un profilo, incluso il Caregiver.

2. Oggetto

La Società è un'azienda tecnologica attiva nello sviluppo e nella gestione della Piattaforma. L'obiettivo della Società è mettere in contatto gli Utenti (come di seguito definiti) con gli Operatori (come di seguito definiti): accedendo alla Piattaforma, gli Utenti possono infatti prenotare per sé stessi o per altri le Prestazioni, che sono svolte dagli Operatori nei confronti degli Utenti.

La Società offre agli Utenti la possibilità di utilizzare la Piattaforma, facilitando per mezzo della stessa il contatto tra gli Utenti per l'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni da parte degli Operatori e svolgendo attività di gestione dell'esperienza degli Utenti durante il processo di prenotazione di una Prestazione (il nostro **Servizio**).

Accedendo alla Piattaforma e creando volontariamente un Account (come di seguito definito), gli Utenti accettano espressamente le presenti Condizioni di Utilizzo. L'utilizzo della Piattaforma da parte degli Utenti è soggetto all'applicazione delle Condizioni di Utilizzo e di ogni altro regolamento o *policy* pubblicato dalla Società sulla Piattaforma o comunque applicabile, nonché di ogni norma applicabile per tempo vigente. In caso di disaccordo rispetto alle Condizioni di Utilizzo, l'Utente dovrà interrompere immediatamente l'uso della Piattaforma.

La Società potrà far rispettare le Condizioni di Utilizzo attraverso la moderazione della comunità ed il contenzioso nelle opportune sedi giudiziarie.

3. Descrizione della Piattaforma

La Piattaforma è una piattaforma digitale attraverso la quale: a) l'Utente può richiedere e ottenere un preventivo per l'erogazione di una Prestazione utilizzando l'apposita sezione dedicata della Piattaforma; b) l'Utente può accettare il preventivo e confermare la prenotazione della Prestazione; c) l'Operatore può accettare di fornire la Prestazione; d) il Caregiver può richiedere la notifica della corretta conclusione della Prestazione; e) Utenti e Operatori possono condividere la loro esperienza e livello di soddisfazione e/o gradimento della Prestazione al termine della stessa, al fine di migliorare il livello della Prestazione per i futuri Utenti; f) l'Utente può effettuare il pagamento del Contributo utilizzando il Sistema di Pagamento (come di seguito definito).

4. Privacy

L'Utente dichiara di avere preso visione dell'Informativa sulla Privacy disponibile all'indirizzo <https://hellougo.com/privacy-e-cookie-policy/>, come modificata di volta in volta; tale Informativa disciplina l'acquisizione e l'utilizzo da parte della Società dei Dati Personali.

La Società dà atto e conferma che ogni trattamento di Dati Personali che derivi dall'esecuzione delle Condizioni di Utilizzo verrà effettuato unicamente per le finalità connesse a tale esecuzione o per le altre finalità per le quali l'Utente abbia conferito espresso ed inequivocabile consenso, e comunque nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 e ss.mm., D. Lgs 101/2018 nonché dal Regolamento UE 679/2016.

In particolare, l'Utente dichiara di essere stato informato circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i Dati Personali;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei Dati Personali;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;

d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;

e) i diritti di cui agli artt. 15 (diritto di accesso), 16 (diritto di rettifica), 17 (diritto all'oblio), 18 (diritto di limitazione di trattamento), 20 (diritto portabilità dati) del Regolamento UE 679/2016;

f) il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento.

L'Utente dichiara altresì di essere informato che gli Operatori, nell'ambito dello svolgimento della Prestazione, trattando Dati Personali in nome e per conto della Società (titolare del trattamento) e sono pertanto designati quali autorizzati al trattamento e tenuti a rispettare le istruzioni impartitegli in relazione ai Dati Personali, che potranno essere trattati e gestiti unicamente per le finalità connesse all'esecuzione della Prestazione.

5. Account dell'Utente

Per usufruire del Servizio e prenotare una Prestazione, l'Utente deve creare un account personale (**l'Account**), di cui sarà responsabile per tutte le attività svolte tramite esso. Ciascun Utente può creare un solo Account.

In fase di creazione dell'Account, l'Utente fornisce le informazioni richieste dalla Piattaforma, inclusi i Dati Personali che lo riguardano. In caso di variazione dei Dati Personali indicati durante la fase di creazione dell'Account, l'Utente dovrà aggiornare l'Account concordemente alle modifiche avvenute accedendo alla propria area riservata.

In fase di creazione dell'Account, all'Utente sarà richiesto di indicare un "User ID" (di cui il sistema verificherà in automatico l'univocità) e la password preferita. Nel caso in cui l'User-ID prescelto fosse già presente nel *database* della Piattaforma, l'Utente dovrà indicarne uno diverso fino a quando il sistema non verificherà positivamente l'univocità del medesimo. User-ID e password costituiscono le credenziali di autenticazione dell'Account. Lo User-ID consente inoltre l'identificazione dell'Utente quale soggetto a cui riferire l'eventuale Prestazione richiesta tramite Piattaforma. User-ID e password sono personali, riservati e non cedibili.

L'Utente si impegna a non fornire in fase di registrazione informazioni o Dati Personali errati o falsi. La Società non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dell'erroneità o della falsità, incolpevole, colpevole o dolosa, delle informazioni e dei Dati Personali comunicati dagli Utenti. In caso di violazione di fornitura di informazioni o Dati Personali errati o falsi da parte dell'Utente, la Società si riserva, a sua completa discrezione, di procedere alla Cancellazione, alla Sospensione e/o al Ban dell'Account dell'Utente.

Gli Utenti, con la creazione dell'Account, dichiarano di avere compiuto almeno 18 anni al momento della loro iscrizione. Nel caso in cui un Caregiver richieda una Prestazione per un soggetto minore d'età, di cui sia genitore o tutore, è tenuto alla compilazione del modulo di autorizzazione di accompagnamento del figlio minore che deve essere richiesto, compilato, sottoscritto e inviato all'indirizzo e-mail info@hellougo.com.

L'Utente si impegna ad utilizzare solo ed unicamente l'Account inizialmente creato, anche in qualità di Caregiver, indipendentemente dal fatto che sia stato registrato sotto la propria identità o sotto quella di terzi e indipendentemente dalla tipologia di Prestazione richiesta. In nessun caso un Utente potrà utilizzare l'Account di terzi. Qualsiasi deroga a questa regola, incluso per la creazione di un nuovo Account da parte di un Utente già registrato, dovrà essere richiesta esplicitamente alla Società tramite e-mail all'indirizzo info@hellougo.com. L'Utente potrà procedere solo a fronte di autorizzazione esplicita e specifica da parte della Società. In caso di mancanza di tale esplicita autorizzazione, la creazione o l'utilizzo di nuovi Account sotto la propria identità o sotto quella di terzi potrà comportare la sospensione immediata ed a tempo indeterminato degli Account dell'Utente ovvero la loro definitiva cancellazione.

Ciascun Utente ha la facoltà di procedere alla cancellazione del proprio Account inviandone richiesta tramite e-mail all'indirizzo info@hellougo.com. La definitiva cancellazione dell'Account avverrà a seguito di conferma da parte della Società di avvenuta cancellazione, inviata all'indirizzo e-mail utilizzato dall'Utente per richiedere la cancellazione.

6. Cancellazione, Sospensione e Ban dell'Account

Nell'utilizzo della Piattaforma, l'Utente è tenuto al rispetto delle presenti Condizioni di Utilizzo e di qualunque altro obbligo derivante dalla normativa vigente applicabile. Inoltre, nell'uso della Piattaforma, l'Utente deve tenere una condotta aderente alle basilari norme di convivenza e condivisione sociale. In caso di violazione da parte dell'Utente delle Condizioni di Utilizzo, di altre norme, ovvero in caso di condotte contrarie ai suddetti principi, la Società si riserva, a sua completa discrezione, di procedere alla Cancellazione, alla Sospensione e/o al Ban dell'Account dell'Utente. Resta inteso che le violazioni potranno essere apprese anche mediante una o più segnalazioni inoltrate dagli altri Utenti o dagli Operatori ai sensi del successivo articolo 17.

Ai fini del presente articolo 6, per Cancellazione, Sospensione e Ban dell'Account si intendono:

Cancellazione: L'Account dell'Utente viene completamente rimosso dalla Piattaforma e ogni informazione riguardante l'Utente (inclusi i Dati personali) viene eliminata. Pertanto, in seguito alla Cancellazione, la Società non sarà più in possesso di alcuna informazione (inclusi i Dati personali) comunicata dall'Utente in fase di creazione dell'Account.

Sospensione: l'Utente mantiene il proprio Account e l'accesso alla Piattaforma. Tuttavia, l'Utente non potrà richiedere alcuna Prestazione finché la Sospensione non sarà revocata, a esclusiva discrezione della Società.

La sospensione viene automaticamente applicata, a scopo esemplificativo e non esaustivo, nel caso in cui all'Account sia associata una Prestazione già erogata e conclusa ma il cui pagamento non sia andato a buon fine, a seguito dei tentativi di addebito automatici della Piattaforma. Non appena l'utente provvederà ad aggiornare il metodo di pagamento e saldare l'importo dovuto, l'Account tornerà attivo e l'utente potrà nuovamente effettuare prenotazioni.

Ban: l'Account viene completamente bloccato in ogni sua funzionalità senza, tuttavia, essere soggetto a Cancellazione. Le informazioni riguardanti l'Utente (inclusi i Dati personali) non

vengono eliminate, ma vengono utilizzati dalla Società solo ed esclusivamente nella misura strettamente necessaria a rendere efficace il Ban e a monitorare e impedire eventuali tentativi di creazione di un nuovo Account da parte dell'Utente sottoposto al Ban.

7. Prenotazione

L'Utente può prenotare una Prestazione tramite la Piattaforma compilando l'apposito modulo disponibile nella sezione dedicata della Piattaforma e fornendo le informazioni richieste dalla procedura di prenotazione.

È possibile indicare il nome di un Operatore preferito che riceverà il servizio con priorità. Tale indicazione è da considerarsi non vincolante e l'accettazione del servizio resta soggetta alla disponibilità dell'Operatore. In caso di mancata accettazione o indisponibilità del professionista scelto, la richiesta di prenotazione resterà valida e verrà automaticamente resa visibile agli altri Operatori qualificati della rete, garantendo così la continuità del servizio all'Utente.

Dopo aver inserito le informazioni richieste, l'Utente visualizza il preventivo per lo svolgimento della Prestazione, che potrà accettare per confermare la richiesta di prenotazione della Prestazione. Maggiori informazioni riguardo al preventivo e alla modalità di calcolo del Contributo (come di seguito definito) sono disponibili all'articolo 9.

Una volta confermata la richiesta di prenotazione, questa sarà visibile nell'area riservata della Piattaforma e sarà corredata dalla dicitura *"in cerca di un Operatore disponibile"* finché un Operatore disponibile non avrà accettato la richiesta di prenotazione. La Prestazione sarà definitivamente confermata non appena un Operatore avrà accettato la richiesta di prenotazione.

Le modalità svolgimento della Prestazione vengono indicate dall'Utente durante la prenotazione della Prestazione. In particolare, durante la fase di prenotazione, l'Utente può: a) indicare data, ora, luogo e modalità di fornitura della Prestazione in base alle necessità dell'Utente; b) specificare se la Prestazione viene prenotata per sé stessi oppure in qualità di Caregiver a beneficio di un terzo beneficiario; c) specificare, ove rilevante, se la Prestazione è da erogarsi a piedi oppure con i mezzi pubblici oppure con il veicolo dell'Utente o dell'Operatore; d) fornire ulteriori informazioni utili all'erogazione della Prestazione e richiedere servizi accessori per lo svolgimento della Prestazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utilizzo per lo svolgimento di una Prestazione di un veicolo dotato di attrezzatura speciale per il trasporto di persone a mobilità ridotta. In caso di richiesta di un veicolo dotato di attrezzatura speciale, la Società potrà richiedere ad un fornitore terzo di mettere a disposizione tale veicolo ai fini dello svolgimento della Prestazione.

Dopo la conferma della prenotazione della Prestazione, l'Utente potrà essere contattato telefonicamente dall'Operatore al fine di concordare ogni dettaglio utile per lo svolgimento della Prestazione oltre a quanto indicato in fase di prenotazione.

La prenotazione di una Prestazione deve essere effettuata almeno ventiquattro (24) prima della data e dell'orario di inizio della Prestazione richiesta. Le Prestazioni richieste con un preavviso inferiore alle ventiquattro (24) (le **Prestazioni Last-minute**) possono essere comunque richieste tramite la Piattaforma e verranno gestite, per quanto possibile, dal servizio clienti della Società. La

Società non garantisce l'organizzazione e gestione delle Prestazioni Last-minute. La prestazione Last-minute può prevedere una maggiorazione del contributo

L'Utente può annullare la prenotazione di una Prestazione in qualsiasi momento. Nel caso in cui l'annullamento avvenga con oltre ventiquattro (24) ore di anticipo rispetto all'orario concordato di inizio della Prestazione, all'Utente non sarà addebitato alcun costo. Nel caso in cui la cancellazione avvenga con meno di ventiquattro (24) ore di preavviso rispetto all'orario concordato di inizio della Prestazione, la Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente il 50% del prezzo della Prestazione indicato nel preventivo accettato dall'Utente. Nel caso in cui la cancellazione avvenga con meno di sei (6) ore di preavviso, ovvero in caso di mancata presenza dell'Utente all'orario e nel luogo concordati per l'inizio della Prestazione, la Società si riserva il diritto di addebitare all'Utente il 100% del prezzo della Prestazione indicato nel preventivo accettato dall'Utente.

8. Diritto di Recesso

L'Utente, creando un Account e utilizzando la Piattaforma, riconosce ed accetta di non disporre del periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali di cui alla Direttiva 2011/83/UE e all'art. 52 del D. Lgs. 2005, n. 206 (il **Codice del Consumo**), per le ragioni indicate di seguito:

- **Servizio:** il Servizio consiste in un contenuto digitale offerto mediante un supporto non materiale che ha luogo immediatamente dal momento dell'iscrizione dell'Utente alla Piattaforma. Tale circostanza costituisce una ipotesi di esclusione di applicazione del diritto di recesso così come previsto ai sensi dell'art. 59, co 1 lett. o) del Codice del Consumo.
- **Prestazione:** la Prestazione riguarda attività del tempo libero e il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici. Tale circostanza costituisce una ipotesi di esclusione di applicazione del diritto di recesso così come previsto ai sensi dell'art. 59, co 1 lett. n) del Codice del Consumo.

9. Contributo

Per la fruizione della Prestazione, gli Utenti corrispondono un contributo composto da una Tariffa Base (come di seguito definita) calcolata su base oraria e da eventuali Spese Extra (come di seguito definite) applicabili (il **Contributo**). Il Contributo è calcolato "a consuntivo", secondo i criteri indicati nel presente articolo 9, ed è corrisposto dall'Utente al termine della Prestazione con le modalità di cui al presente articolo 9.

Il Contributo minimo per la fruizione di una Prestazione, calcolato su base oraria, è indicato sulla Piattaforma all'indirizzo <https://hellougo.com/prezzi-accompagnamento/> (le **Tariffa Base**). La Società si riserva la facoltà di apportare modifiche, anche periodiche, all'ammontare delle Tariffe Base senza alcun obbligo di notifica agli Utenti. Pertanto, è onere dell'Utente accertarsi delle Tariffe Base applicabili al momento della richiesta della Prestazione.

Il Contributo dovuto per ciascuna Prestazione risulterà costituito dall'applicazione delle Tariffe Base e di eventuali spese extra calcolate in ragione delle modalità di svolgimento della Prestazione

applicabili al termine della Prestazione in ragione delle modalità di svolgimento di quest'ultima (le **Spese Extra**). Le Spese Extra possono riguardare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (i) la richiesta dell'Utente di attrezzatura speciale e/o vetture attrezzate per l'ausilio alla deambulazione; (ii) esborsi effettuati per pedaggi, soste, parcheggi qualora l'Utente utilizzi una autovettura messa a disposizione dall'Operatore e che saranno pertanto dovuti a titolo di rimborso spese. È possibile effettuare un calcolo prognostico del Contributo dovuto per una specifica Prestazione all'indirizzo <https://app.hellougo.com/quote/service>.

Il Contributo dovuto dall'Utente in relazione ad una specifica Prestazione è comunicato all'Utente tramite un preventivo e un consuntivo. In particolare, il **preventivo** riporta il Contributo calcolato al momento della prenotazione della Prestazione in base alle informazioni fornite dall'Utente al momento della prenotazione in applicazione della Tariffa Base. Il **consuntivo** indica l'importo del Contributo effettivamente dovuto dall'Utente, calcolato sulla base della Tariffa Base in funzione della durata oraria effettiva della Prestazione. Tale importo viene inoltre aggiornato tenendo conto di eventuali modifiche al percorso o di soste aggiuntive che comportino variazioni chilometriche, nonché delle Spese Extra sostenute durante il servizio e anticipate dall'operatore, che saranno pertanto addebitate al termine della Prestazione. Qualora l'Utente adoperi il proprio Veicolo (come di seguito definito) per la fruizione della Prestazione, all'importo del Contributo dovuto si aggiungerà il costo di una copertura assicurativa fornita da una primaria compagnia assicurativa - il cui costo sarà addebitato automaticamente all'Utente come parte del Contributo.

Qualora l'Utente richieda il supporto della Società per la gestione e organizzazione della Prestazione, e cioè nel caso in cui l'Utente non possa o non voglia procedere tramite il sistema automatizzato di prenotazione disponibile sulla Piattaforma, la Società potrà applicare una maggiorazione al Contributo.

Per il pagamento del Contributo, da effettuarsi mediante carta di credito o di debito o SEPA, la Società mette a disposizione dell'Utente sulla Piattaforma un sistema di elaborazione del pagamento esterno, fornito da terze parti, che consente all'Utente di collegare la propria carta di credito/debito o prepagata o di inserire le proprie coordinate bancarie per autorizzare l'addebito diretto (SEPA) al fine di effettuare il pagamento del Contributo (il Sistema di Pagamento). L'elaborazione dei pagamenti è soggetta ai termini e condizioni applicate dal Sistema di Pagamento che possono essere consultati all'indirizzo <https://stripe.com/it/ssa>. La Società non agisce né opera in nessun caso in qualità di venditore ufficiale, né di fornitore di servizi di pagamento, limitandosi a fornire l'accesso alla Piattaforma e provvedere al suo mantenimento. Il pagamento del Contributo mediante il Sistema di Pagamento messo a disposizione sulla Piattaforma costituirà in ogni caso il pagamento, totale o parziale, del Contributo da parte dell'Utente per la fruizione della Prestazione, e non potrà essere reclamato in alcun modo dall'Utente.

La Società non è responsabile per il trasferimento di denaro tra l'Utente e l'Operatore, così come non è responsabile della fatturazione delle somme pagate dall'Utente all'Operatore. Al solo fine di facilitare la condivisione della documentazione contabile e/o fiscale dall'Operatore all'Utente, la Società si farà carico di trasmettere all'Utente attraverso la Piattaforma e per conto dell'Operatore, unico soggetto a ciò tenuto ai sensi della normativa applicabile, la ricevuta generica (non fiscale) attestante l'avvenuto pagamento del Contributo. La Società non è in alcun modo tenuta alla verifica della sussistenza dei requisiti, delle condizioni e dei termini entro i quali sia necessario

provvedere all'emissione di documentazione contabile e/o fiscale, di ogni tipo e genere, nei confronti e/o da parte degli Operatori e/o degli Utenti. Al fine della produzione e dell'inoltro della documentazione fiscale e contabile (ivi incluse quietanze, ricevute, fatture ed ogni altro documento equipollente, comunque denominato) da parte del soggetto a ciò tenuto, saranno utilizzati solo ed esclusivamente i dati forniti dall'Utente al momento della registrazione o comunque quelli disponibili nella anagrafica dell'Utente sulla Piattaforma. L'Utente si impegna a fornire informazioni corrette, valide ed aggiornate e garantisce di non aver fornito e di non fornire alcuna informazione errata o falsa. In ogni caso, la Società non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dell'erroneità o della falsità, incolpevole, colpevole o dolosa, delle informazioni comunicate dall'Utente. Quest'ultimo si impegna a manlevare e tenere indenne la Società da ogni danno e/o responsabilità derivanti, direttamente o indirettamente, dall'utilizzo di dati forniti e rivelatisi errati o falsi.

10. Tasse

Il Contributo, incluse le sue eventuali variazioni, è comprensivo di IVA, se applicabile, e di ogni altra tassa o imposta applicabile.

La Società non è responsabile in relazione ad alcuna tassa o imposta dovuta dagli Utenti o dagli Operatori in relazione alla Prestazione o comunque ad essa connessa. Gli Operatori e gli Utenti sono gli unici responsabili di eventuali imposte ad essi relative e derivanti dal rapporto intercorso, incluso lo svolgimento di una Prestazione.

11. Obblighi dell'Utente

Accedendo alla Piattaforma e creando l'Account, l'Utente accetta, dichiara e si impegna a:

- i) utilizzare la Piattaforma e l'Account in maniera esclusivamente personale, ovvero in qualità di Caregiver, anche per conto di un soggetto minore d'età, secondo le modalità stabilite all'articolo 5, e di non cedere a nessun titolo l'Account personale;
- ii) non impiegare la Piattaforma e l'Account, incluso richiedendo una Prestazione, al fine di arrecare disagi, disturbo o inconvenienti a terzi, ovvero compiere atti illeciti e/o fraudolenti come, a titolo esemplificativo e non esaustivo: arrecare danni alla Piattaforma, inviare messaggi di spam o altre comunicazioni indesiderate, diffondere materiale contenente virus, worm, trojan o altri codici, file, script, agenti o programmi dannosi per gli altri utenti o terzi;
- iii) non intervenire e/o effettuare modifiche al software della Piattaforma, decompilare, disassemblare, modificare e/o creare lavori derivati dalla Piattaforma o una parte di essa; non copiare, conservare, modificare, preparare e/o distribuire lavori derivati o alterare in qualunque modo i contenuti forniti dalla Piattaforma; non utilizzare alcun tipo di robot, spider, piattaforma di ricerca/reperimento di siti, o qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare *scraping* o indicizzare qualunque porzione della Piattaforma e/o dei suoi contenuti;

iv) mantenere una condotta adeguata e conforme alla natura del Servizio e della Prestazione senza arrecare danno e/o porre in situazione di pericolo l'Utente stesso e l'Operatore;

v) non fare uso, trasportare con mezzo proprio o dell'Operatore, consegnare e/o svolgere ogni altra attività legata all'impiego, uso, commercio e/o distribuzione di sostanze stupefacenti;

vi) rispettare tutte le leggi nazionali e internazionali e tutti i regolamenti attualmente in vigore per l'utilizzo della Piattaforma, dei Servizi e la fruizione delle Prestazioni.

L'Utente dichiara inoltre di comprendere che la Società non agisce in qualità di agente, mediatore, intermediario per conto dell'Operatore, e che la Società e l'Operatore sono tra loro autonomi ed indipendenti e agiscono in piena autonomia organizzativa, gestionale ed economica, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, non essendo l'Operatore in alcun modo autorizzato ad assumere obbligazioni, impegni o responsabilità in nome o per conto della Società, né a rappresentarla o vincolarla in alcun modo nei confronti di terzi.

La Società si riserva il diritto di effettuare controlli al fine di verificare che l'Utente non ponga in essere alcuna delle condotte indicate al presente articolo o comunque contraria alla normativa in vigore e per tempo applicabile. Qualora la Società riscontri che la violazione da parte dell'Utente delle disposizioni del presente articolo, la Società avrà la facoltà, in qualsiasi momento e senza darne preavviso, di rimuovere l'Account dell'Utente e/o impedire l'accesso dell'Utente alla Piattaforma.

12. Veicolo dell'Utente

Qualora nel corso della Prestazione e ai fini della stessa sia adoperato un veicolo di proprietà o comunque nella disponibilità dell'Utente (il **Veicolo**), l'Utente accetta, dichiara e garantisce che:

i) il Veicolo è di proprietà dell'Utente e/o nella sua disponibilità per averne ricevuto il possesso e/o facoltà di utilizzo, senza limitazione alcuna, dal legittimo proprietario, e che la circolazione del Veicolo non è in contrasto con la volontà di quest'ultimo;

ii) il Veicolo è dotato di apposita polizza assicurativa RCA valida (la **Polizza**), nonché di tutti i dispositivi e requisiti previsti dalla normativa tempo per tempo vigente;

(iii) la Polizza non prevede clausole di esclusività della guida; in caso contrario, l'Utente ha l'obbligo di trasmettere alla Società via e-mail all'indirizzo info@hellougo.com copia del permesso temporaneo di concessione della guida a terzi, previa conferma da parte della società assicuratrice che ha rilasciato la Polizza.

(iv) il Veicolo è in buono stato di manutenzione e funzionamento e la circolazione dello stesso non costituisce né può costituire pericolo per l'incolumità propria e/o degli eventuali altri passeggeri, dell'Operatore e di terzi.

(v) il Veicolo è stato revisionato, è in regola con le disposizioni di legge concernenti la revisione periodica delle automobili e non è oggetto di provvedimenti limitativi della sua circolazione, quale, a mero titolo di esempio e senza pretesa di esaustività, fermo amministrativo e simili.

La Società non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni derivanti, a qualsiasi titolo e per qualsiasi ragione, dall'utilizzo del Veicolo da parte dell'Operatore. L'Utente si impegna a tenere indenne e manlevata, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la Società, e le sue affiliate, consociate e aventi causa a qualunque titolo, inclusi i rispettivi funzionari, direttori, dipendenti e agenti, indenni da e contro qualsiasi pretesa, responsabilità, danni, perdite e spese, inclusi, senza limitazione, ragionevoli onorari legali e contabili, derivanti da, o in qualsiasi modo correlati all'utilizzo del Veicolo da parte dell'Operatore.

Eventuali sanzioni amministrative di carattere pecuniario che dovessero essere comminate nel corso dello svolgimento della Prestazione a causa alle modalità di impiego del Veicolo da parte dell'Operatore in violazione delle disposizioni di volta in volta vigenti in materia di circolazione stradale saranno normalmente imputate all'Operatore, salvo il caso di responsabilità dell'Utente adeguatamente accertata.

13. Sicurezza e Feedback

La Società ha a cuore la sicurezza dei propri Utenti ed il buon esito delle Prestazioni nonché delle transazioni realizzate mediante la Piattaforma e pone in essere ogni sforzo finalizzato al miglior grado di trasparenza possibile.

La Società non è tenuta alla verifica, né preventiva né posteriore, dei commenti di Utenti e Operatori relativi alla loro esperienza e livello di soddisfazione e/o gradimento della Prestazione al termine della stessa (i **Feedback**). La Società non è responsabile per il contenuto di qualsiasi Feedback pubblicato sulla Piattaforma, e non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni e/od offese causati da tali Feedback.

Qualora un Utente o Operatore ritenga che un Feedback che lo riguardi sia offensivo o contenga elementi non veritieri o fuorvianti, potrà darne comunicazione alla Società inviando una e-mail all'indirizzo customercare@hellougo.com. La Società verificherà il Feedback segnalato e valuterà, a sua esclusiva discrezione, l'opportunità di adottare provvedimenti che potranno includere la cancellazione del Feedback o, nei casi più gravi, la sospensione e/o la cancellazione dell'Account dell'Utente e/o Operatore autore del Feedback segnalato.

14. Reclamo in materia di diritti di proprietà intellettuale o industriale dell'Utente

Qualora un Utente ritenga che i suoi diritti di proprietà intellettuale o industriale o di altra natura (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: diritti d'autore, diritti di immagine e/o della personalità in genere, diritti di marchio ed altri diritti di privativa, diritti di tutela della riservatezza, diritti relativi al ritratto ecc.) (i **Diritti**) siano stati violati da un contenuto pubblicato sulla Piattaforma, l'Utente (la **Parte Lesa**), entro 48 ore dalla scoperta della violazione, dovrà inviare una comunicazione scritta alla Società all'indirizzo e-mail: info@hellougo.com. Per essere efficace, la comunicazione deve includere: (i) l'identificazione del contenuto protetto da Diritti ritenuti violati

e/o informazioni ragionevolmente sufficienti per consentire alla Società di individuare tale contenuto; (ii) informazioni ragionevolmente sufficienti per consentire alla Società di contattare la Parte Lesa, tra cui indirizzo, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica; (iii) una dichiarazione in cui la Parte Lesa dichiara che l'uso del contenuto protetto dai Diritti che si ritengono violati non è stato autorizzato dal titolare di tali Diritti, da un suo incaricato o agente, ovvero ai sensi di legge; (iv) una dichiarazione in cui la Parte Lesa dichiara che le informazioni contenute nella comunicazione sono accurate; (v) nel caso in cui la comunicazione sia trasmessa da un soggetto diverso dalla Parte Lesa, la dichiarazione, sottoscritta dalla Parte Lesa, attestante che tale soggetto è autorizzato ad agire in nome e per conto della Parte Lesa in relazione all'oggetto della comunicazione e alla tutela dei Diritti che si ritengono violati.

15. Link ad altri siti web

La Piattaforma potrebbe contenere link a siti web o risorse di terze parti. La Società non è responsabile per: (i) la disponibilità o l'accuratezza di tali siti web o risorse; o (ii) i contenuti, i prodotti, o i servizi su o disponibili da tali siti web o risorse. I link a tali siti web o risorse non implicano alcun sostegno o adesione da parte della Società a detti siti web o risorse o ai contenuti, prodotti o servizi disponibili da tali siti web o risorse. L'Utente sarà il solo responsabile e assume tutti i rischi che derivano dal proprio uso di tali siti web o risorse o dai contenuti, prodotti o servizi su o disponibili da tali siti web o risorse.

La Società non è inoltre responsabile per le politiche di riservatezza o pratiche adottate su altri siti web. Quando un Utente della Piattaforma clicca su un collegamento che indirizza ad un altro sito o app, l'Utente è responsabile per la lettura delle politiche di riservatezza di detto sito o app.

16. Diritti di proprietà intellettuale e industriale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi alla Piattaforma, al Servizio e i contenuti messi a disposizione degli Utenti dalla Società sulla Piattaforma, appartengono alla Società o sono stati concessi in licenza alla Società.

È fatto assoluto divieto all'Utente di copiare, riprodurre, ripubblicare, scaricare, pubblicare, diffondere, trasmettere o comunque utilizzare qualsiasi contenuto messo a disposizione degli Utenti dalla Società sulla Piattaforma, con qualsiasi modalità.

17. Responsabilità

In aggiunta alle limitazioni di responsabilità e alle garanzie contenute in altre parti delle presenti Condizioni di Utilizzo, troveranno applicazione le limitazioni di responsabilità di cui al presente articolo 16.

17.1 Responsabilità e garanzie in relazione alla Piattaforma e al Servizio

La Società si impegna a mettere in atto tutte le misure ragionevoli, secondo gli standard del settore, per garantire il corretto funzionamento, la continuità operativa, la sicurezza e

l'aggiornamento della Piattaforma e del Servizio, nonché per migliorarne costantemente le prestazioni e l'esperienza d'uso dell'Utente.

Fermo restando quanto precede, l'Utente accetta e dichiara di comprendere che l'uso della Piattaforma avviene sotto la propria responsabilità e che la Piattaforma e il Servizio sono forniti "come sono" e "come disponibili". In particolare, la Società non garantisce che la Piattaforma e il Servizio siano sempre funzionanti, precisi, puntuali o adatti a uno scopo specifico. Tutte le garanzie esplicite ed implicite, incluse, senza limitazioni, le garanzie di commerciabilità e idoneità per uno scopo particolare sono espressamente escluse nella misura massima consentita dalla legge, e nella stessa misura, la Società declina ogni garanzia per la tempestività, la precisione e le prestazioni della Piattaforma.

La Società non garantisce l'assenza di errori o interruzioni nell'accesso alla Piattaforma e non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per errori o interruzioni nell'accesso alla Piattaforma, errori di connessione, indisponibilità del, o errori nel, servizio di accesso a Internet o interruzioni di Internet o per qualsiasi altra questione relativa all'accesso dell'Utente alla Piattaforma che sia in ogni caso oltre il controllo della Società.

L'Utente accetta e dichiara di comprendere che la Società non sarà in nessun caso responsabile in relazione ad errori di sicurezza e/o danni al sistema informatico dell'Utente (hardware e software) e/o ai file o ai documenti in esso conservati, salvo che tale errore o danno non sia diretta conseguenza della violazione da parte della Società delle presenti Condizioni di Utilizzo e/o delle disposizioni di legge per tempo applicabili alla Società e al Servizio. I danni cui la limitazione di responsabilità si riferisce possono derivare, tra le altre cose: dall'uso o abuso della Piattaforma o del Servizio, dalla impossibilità di utilizzare la Piattaforma o il Servizio o da interruzione, sospensione, modifica, alterazione, o cessazione della Piattaforma o del Servizio.

Tale limitazione si applica anche in relazione ai danni subiti a causa di altri servizi o prodotti ricevuti attraverso pubblicità o in connessione con la Piattaforma o il Servizio o qualsiasi link sulla Piattaforma, nonché a causa di informazioni o consigli ricevuti tramite o pubblicizzati in connessione con la Piattaforma o il Servizio o qualsiasi link sulla Piattaforma, salvo che tale danno non sia diretta conseguenza della violazione da parte della Società delle presenti Condizioni di Utilizzo e/o delle disposizioni di legge per tempo applicabili. Tali limitazioni si applicano nella misura massima consentita dalla legge.

17.2 Responsabilità e garanzie in relazione alla Prestazione

L'Utente accetta e dichiara di comprendere che il Servizio offerto dalla Società consiste esclusivamente nel mettere in contatto gli Utenti interessati a fruire di una Prestazione con gli Operatori disponibili ad eseguire tale Prestazione. La Società non fornisce la Prestazione all'Utente né agisce come venditore, compratore, rappresentante o mediatore per conto di alcuna delle parti coinvolte. La Società gestisce la Piattaforma e mette a disposizione il Sistema di Pagamento attraverso cui gli Utenti possono effettuare il pagamento del Contributo, ma non ha alcun ruolo nelle transazioni tra l'Utente e l'Operatore, né gestisce il Sistema di Pagamento offerto da terze parti.

In nessun caso la Società potrà essere ritenuta responsabile per danni a terzi o agli Utenti o agli Operatori risultanti, direttamente o indirettamente, dalla fruizione di una Prestazione da parte dell'Utente. Tale esclusione di responsabilità riguarda, tra gli altri, danni diretti, indiretti, accidentali, speciali, esemplari e consequenziali, inclusi perdita di profitti; costo di prodotti o servizi sostitutivi; qualunque danno connesso a lesioni personali o fisiche.

L'Utente si impegna a liberare, difendere, manlevare e tenere la Società e le sue affiliate, consociate e aventi causa a qualunque titolo, inclusi i rispettivi funzionari, direttori, dipendenti e agenti, indenni da e contro qualsiasi pretesa, responsabilità, danni, perdite e spese, inclusi, senza limitazione, ragionevoli onorari legali e contabili, derivanti da, o in qualsiasi modo correlate alla fruizione della Prestazione da parte dell'Utente.

La Società non sarà inoltre responsabile, e l'Utente si impegna a tenerla integralmente indenne e manlevata come sopra descritto, in relazione a qualsiasi pretesa, responsabilità, danni, perdite e spese, inclusi, senza limitazione, ragionevoli onorari legali e contabili, derivanti da, o in qualsiasi modo correlati all'interazione tra gli Utenti e all'interazione tra gli Utenti e gli Operatori attraverso la Piattaforma e/o in qualsiasi altra modalità, incluso durante lo svolgimento della Prestazione.

17.3 Responsabilità per violazione delle Condizioni di Utilizzo e altre norme

La Società non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno derivato agli Utenti, agli Operatori o ai terzi dalla violazione da parte degli Utenti delle presenti Condizioni di Utilizzo e/o di altre norme per tempo applicabili all'Utente, alla Piattaforma, al Servizio e alle Prestazioni.

L'Utente si impegna a liberare, difendere, manlevare e tenere la Società e le sue affiliate, consociate e aventi causa a qualunque titolo, inclusi i rispettivi funzionari, direttori, dipendenti e agenti, indenni da e contro qualsiasi pretesa, responsabilità, danni, perdite e spese, inclusi, senza limitazione, ragionevoli onorari legali e contabili, derivanti da, o in qualsiasi modo correlati alla violazione da parte dell'Utente delle presenti Condizioni di Utilizzo e/o di altre norme per tempo applicabili all'Utente, alla Piattaforma, al Servizio e alle Prestazioni.

18. Reclami

Ciascun Utente potrà inviare alla Società reclami relativi a (i) la condotta tenuta da altri Utenti nell'utilizzo della Piattaforma, qualora ritenuta inappropriata, ovvero (ii) malfunzionamenti di natura tecnica della Piattaforma, inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail: info@hellougo.com.

Per essere efficace, il reclamo deve includere: (i) i dati dell'Utente forniti al momento della creazione dell'Account, al fine di poterlo correttamente individuare; (ii) una spiegazione dettagliata del comportamento inappropriato tenuto dall'altro ovvero del malfunzionamento della Piattaforma; (iii) informazioni sufficienti a identificare l'Utente che si ritiene abbia tenuto il comportamento inappropriato; (iv) una dichiarazione in cui l'Utente dichiara che le informazioni contenute nella notifica sono accurate.

19. Modifiche

La Società si riserva il diritto, in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione, di apportare qualsiasi modifica alla Piattaforma, al Servizio e alle presenti Condizioni di Utilizzo, dandone preavviso agli Utenti con un Account attivo sulla Piattaforma tramite comunicazione inviata all'indirizzo e-mail indicato dall'Utente in fase di registrazione con un preavviso non superiore a 15 (quindici) giorni.

In caso di modifiche alle Condizioni di Utilizzo, il testo aggiornato sarà pubblicato sulla Piattaforma, nella sezione ad esse dedicata, e sarà aggiornata la "Data ultimo aggiornamento" in calce al testo. Continuando ad accedere o ad utilizzare la Piattaforma e/o a fruire del Servizio e/o delle Prestazioni dopo dell'avvenuto preavviso di modifica delle Condizioni di Utilizzo, l'Utente accetta tali Condizioni così come modificate. Qualora ritenesse non accettabili le modifiche alle Condizioni di Utilizzo, l'Utente dovrà interrompere tempestivamente l'utilizzo della Piattaforma.

20. Relazione tra le parti

La Società, gli Utenti e gli Operatori sono parti indipendenti tra loro, ognuno dei quali agisce in nome proprio e per proprio conto. Gli Operatori, nello svolgimento delle Prestazioni, agiscono esclusivamente in qualità di lavoratori indipendenti offrendo le Prestazioni agli Utenti, e non sono legati da alcun vincolo di subordinazione, agenzia, rappresentanza, associazione, intermediazione, partnership, rapporto di lavoro o di franchising con la Società. Le presenti Condizioni di Utilizzo non creano alcun vincolo di subordinazione, di agenzia, rappresentanza, associazione, intermediazione, partnership, rapporto di lavoro o di franchising tra la Società e qualsiasi Utente o Ugo. Nessuna delle disposizioni delle presenti Condizioni di Utilizzo può essere considerato inteso a costituire, creare, dare effetto o comunque riconoscere una società, un'agenzia, una joint venture ovvero una entità di business formale di qualsiasi tipo, ovvero a creare un rapporto fiduciario tra la Società e qualsiasi Utente o Ugo.

21. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni di Utilizzo sono regolate e interpretate in conformità con le leggi della Repubblica Italiana.

Tutte le controversie per quanto riguarda la validità, interpretazione o esecuzione delle presenti Condizioni di Utilizzo saranno rimesse alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano.

22. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni indirizzate agli Utenti ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo o di altra natura saranno inviate all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente al momento della creazione dell'Account. Le comunicazioni saranno considerate ricevute 24 (ventiquattro) ore dopo l'invio dell'e-mail. In caso di indirizzo e-mail non valido, sospeso o non più funzionante, la Società non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile della mancata ricezione di una comunicazione da parte dell'Utente.

23. Condizioni aggiuntive

La Società non è responsabile per i rapporti di qualsiasi natura tra gli Utenti e tra gli Utenti e gli Operatori.

Le rubriche degli articoli delle presenti Condizioni di Utilizzo hanno funzione descrittiva e non ne influenzano l'interpretazione.

L'Utente accetta che i diritti e gli obblighi contenuti nelle presenti Condizioni di Utilizzo, nonché gli eventuali altri documenti che sono incorporati in esse per mezzo di riferimento possono essere liberamente e legittimamente trasferiti dalla Società a terze parti nel caso di fusione o acquisizione, o di altro evento.

Ultimo aggiornamento: 16 aprile 2026