



## Termini di utilizzo per gli Esercenti

Questi termini generali di utilizzo e di informazione legale (di seguito denominati “Termini generali”) si applicano a Resilia Service S.R.L. (di seguito “Resilia”), il cui dominio è <https://resiliaservice.com> e alla sua applicazione mobile correlata, nonché a tutti i relativi siti o siti collegati da <https://resiliaservice.com>, oltre che alle sue affiliate e associate (di seguito e congiuntamente denominati “Sito”). Il sito è di proprietà di Resilia. Usando il sito, accettate e acconsentite espressamente a questi termini di utilizzo. Se non li accettate, astenetevi dall'utilizzarlo.

Tramite il presente documento, Resilia mette a disposizione degli utenti (di seguito, “Utente” o “Utenti”) il sito Internet e l'applicazione mobile di Resilia (di seguito denominati congiuntamente “Piattaforma”).

In conformità con le disposizioni della legislazione applicabile, si forniscono di seguito i seguenti dati identificativi del proprietario del sito:

- Nome dell'Azienda: Resilia Services S.R.L.
- Sede legale: Piazza della Nunziata n.5, CAP 16124, Genova.
- Dati di registrazione nel Registro delle Imprese: Protocollo ???, Volume: ????, Folio: ???, Foglio: 456858, Numero: 07060770489.
- Partita IVA: 07060770489.

### 1) Oggetto

Resilia è un intermediario di servizi la cui attività principale consiste nello sviluppo e nella gestione di una piattaforma tecnologica tramite la quale liberi professionisti e/o esercenti sul territorio nazionale possono offrire i loro prodotti e/o servizi attraverso l'utilizzo di un'applicazione mobile o web (di seguito, l' “APP”).

Resilia ha sviluppato un'APP attraverso la quale gli esercenti con i quali ha stipulato un accordo commerciale (di seguito “Esercenti”), offrono una selezione di prodotti e/o servizi (di seguito “Servizi dell'Esercente”).

Resilia agisce come semplice intermediario e non è quindi in grado di assumersi, e non si assume, alcuna responsabilità per la qualità dei prodotti o per l'adeguata fornitura dei servizi offerti direttamente dagli Esercenti o da parti terze.

Inoltre, Resilia è una Piattaforma tecnologica multi-categoria per l'intermediazione. Il suo scopo è semplificare, per qualsiasi persona che ne necessita, i servizi alla persona e/o servizi o prodotti offerti dagli Esercenti.

L'APP di Resilia fornisce anche la possibilità agli Esercenti di prestare i propri servizi e/o prodotti “a domicilio”. Resilia non può essere responsabile per il servizio “a domicilio” offerto dagli Esercenti, in quanto dipenderanno interamente dall'accordo sottoscritto tra l'Esercente e l'Utente.



Tramite il presente documento Resilia conferma di avere ottenuto tutte le licenze necessarie per l'esecuzione delle sue attività commerciali nei Paesi in cui opera.

Utente e Esercente di seguito "Membri".

## **2) Termini di utilizzo**

Accedendo all'APP, e creando volontariamente un profilo, tutti gli Utenti riconoscono e accettano espressamente e inequivocabilmente questi Termini generali di utilizzo nonché quelli della Politica sulla privacy e della Politica sui cookie.

## **3) Termini per gli Esercenti**

### **3.1 Profilo Esercente.**

Resilia offre all'Esercente l'opportunità di condividere i propri Servizi con la sua community di Utenti, con la possibilità di aumentare il bacino di utenza dei propri clienti. La creazione dell'Annuncio prevede quanto segue: l'Esercente ha controllo su modalità, costi, disponibilità e regole per la fruizione dei servizi offerti. L'Esercente manleva e terrà indenne Resilia da qualsiasi responsabilità. Le condizioni economiche dell'utilizzo della Piattaforma Resilia verranno inviate in separato documento all'Esercente. L'Esercente accetta che Resilia può variare e/o modificare le suddette condizioni economiche a proprio piacimento, dandone un preavviso di almeno trenta (30) giorni. Nel caso Resilia modificasse le condizioni economiche applicate al singolo Esercente, e quest'ultimo non sia d'accordo, potrà recedere del presente contratto seguendo le stesse modalità indicate al punto 9 delle presenti Termini generali.

### **3.2 Ricerca degli Esercenti sull'APP**

L'Utente può cercare i Servizi dell'Esercente utilizzando criteri come il tipo di servizio, l'ubicazione geografica dell'Esercente, le date disponibili, etc. Per perfezionare i risultati di ricerca, si potranno anche applicare dei filtri, basati sulla rilevanza rispetto alla ricerca e su altri parametri. La rilevanza è data da fattori come prezzo, disponibilità, Recensioni, assistenza clienti e altro ancora.

### **3.3 Posizionamento nei risultati di ricerca.**

Il posizionamento degli Annunci nei risultati di ricerca sulla piattaforma Resilia dipende da una serie di fattori, tra cui i seguenti parametri principali:

- parametri di ricerca degli Utenti (ad esempio, tipo di servizio, fascia di prezzo),
- caratteristiche dell'Annuncio (ad esempio, prezzo, disponibilità del calendario, numero e qualità delle immagini, Recensioni, tipo di Servizio dell'Esercente, popolarità media degli Utenti),
- esperienza di prenotazione dell'Utente (ad esempio, assistenza clienti e cronologia delle cancellazioni dell'Esercente, facilità di prenotazione),
- requisiti dell'Esercente,



- preferenze degli Utenti (ad esempio, Annunci salvati, posizione da cui l'Utente sta effettuando la ricerca).

I risultati di ricerca possono apparire diversi sulla nostra applicazione mobile rispetto a come sono visualizzati sul nostro sito. Resilia può consentire agli Esercenti di promuovere i propri Annunci nei risultati di ricerca o altrove sulla piattaforma Resilia, pagando un costo aggiuntivo. Maggiori informazioni sui fattori che determinano la modalità di visualizzazione del tuo Annuncio nei risultati di ricerca, sui nostri programmi promozionali attuali (se presenti) e su come identifichiamo i Contenuti promossi sono consultabili previa richiesta.

Qualora, dopo 25 punteggi globali espressi su un singolo Esercente, la media dei suoi voti sia inferiore a 4 (quattro) sulla scala da 0 a 5, è espressamente riconosciuta a Resilia la facoltà di oscurare e, quindi, di rendere non visibile l'Esercente sulla Piattaforma Resilia per una durata massima di 60 giorni a discrezione di Resilia; al termine di tale periodo, l'Esercente sarà reso nuovamente visibile, ma, qualora il suo punteggio globale in base alla media di 25 votazioni successive, sia nuovamente inferiore a quattro, Resilia potrà procedere a sua discrezione all'oscuramento dell'Esercente per 120 giorni, ovvero alla risoluzione di diritto del contratto.

### **3.4 Prenotazione dei servizi**

Quando l'Utente prenota un Servizio dell'Esercente tramite un Annuncio, l'Utente accetta di pagare tutti gli addebiti derivanti dalla prenotazione, inclusi il prezzo indicato nell'Annuncio, i costi applicabili, le imposte e qualsiasi altra voce identificata durante la procedura di pagamento (collettivamente, il "**Prezzo Totale**"). Quando l'Utente riceve la conferma della prenotazione, viene stipulato un contratto per i Servizi dell'Esercente (talvolta chiamato prenotazione nei presenti Termini) direttamente tra Utente ed Esercente. Alcuni Esercenti lavorano con un co-esercente o all'interno di un team per fornire i loro Servizi.

## **4) Termini per gli Esercenti**

### **4.1 Esercenti su Resilia. Esercente.**

Resilia offre all'Esercente l'opportunità di condividere i propri Servizi con la sua community di Utenti, con la possibilità di aumentare il bacino di utenza dei propri clienti. La creazione dell'Annuncio prevede quanto segue: l'Esercente ha controllo su modalità, costi, disponibilità e regole per la fruizione dei servizi offerti. L'Esercente manleva e terrà indenne Resilia da qualsiasi responsabilità. Le condizioni economiche dell'utilizzo della Piattaforma Resilia sono riportate al punto 10.1 dei presenti Termini. L'Esercente accetta che Resilia può variare e/o modificare le suddette condizioni economiche a proprio piacimento, dandone un preavviso di almeno trenta (30) giorni. Nel caso Resilia modificasse le condizioni economiche applicate al singolo Esercente, e quest'ultimo non sia d'accordo, potrà recedere del presente contratto seguendo

### **4.2 Accordo con gli Utenti.**

Quando l'Esercente accetta una richiesta di prenotazione o riceve una conferma di prenotazione tramite la piattaforma Resilia, stipula un contratto direttamente con l'Utente ed è responsabile della fornitura del proprio Servizio secondo i termini e costi specificati nell' Annuncio. L'Esercente accetta inoltre di pagare i costi applicabili, come i costi del servizio di Resilia (e le imposte applicabili) per



ogni prenotazione. Resilia tratterà gli importi dovuti dal compenso, salvo che non ci siano diversi accordi. Tutti i termini o le condizioni che sono inclusi in qualsiasi contratto supplementare con gli Utenti devono: (i) essere coerenti con i presenti Termini e le informazioni fornite nell'Annuncio e (ii) essere chiaramente indicati nella descrizione dello stesso.

#### **4.3 Indipendenza degli Esercenti.**

Il rapporto con Resilia è quello di una persona fisica o giuridica indipendente e non di un dipendente, agente, joint venture o partner di Resilia; tuttavia, Resilia agisce come agente di riscossione dei pagamenti. Resilia non dirige né controlla i Servizi dell'Esercente, e questo riconosce di avere piena discrezione sul se e quando fornire tali Servizi e a quale prezzo e a quali condizioni offrirli.



## **5) Gestione dell'Annuncio.**

### **5.1 Creazione e gestione dell'Annuncio.**

La Piattaforma Resilia fornisce strumenti che semplificano la configurazione e la gestione di un Annuncio. L'Annuncio deve includere informazioni complete e accurate sul Servizio offerto, sul prezzo, ulteriori costi e qualsiasi regola o requisito applicabile agli Utenti od all'Annuncio stesso. L'Esercente è responsabile delle azioni e omissioni nonché di tenere sempre aggiornate e accurate le informazioni (inclusa la disponibilità del calendario) e i contenuti (come le foto) dell'Annuncio.

### **5.2 Obblighi di legge.**

L'Esercente è responsabile della comprensione e del pieno rispetto di leggi, norme, regolamenti e contratti con terze parti applicabili ai Servizi dell'Esercente, quali, ad esempio, le questioni riguardanti alla responsabilità professionale, o le regole di associazioni di categoria (a titolo enunciativo e non tassativo: regolamento di ordini professionisti, regole deontologiche, etc.). L'Esercente è responsabile di verificare e adempiere a qualunque regola vigente applicabile per i Servizi dell'Esercente che prevede di offrire. Le informazioni che forniamo in merito ai requisiti legali hanno finalità meramente informativa, e devono essere accertati autonomamente. L'Esercente è responsabile della gestione e dell'utilizzo dei dati personali degli Utenti e di altri, nel rispetto delle leggi sulla privacy applicabili e dei presenti Termini, inclusi i nostri Standard sulla privacy dell'Esercente (allegato).

### **5.3 Responsabilità dell'Esercente.**

L'Esercente è responsabile per il suo Servizio offerto agli Utenti. E' inoltre responsabile delle sue azioni e omissioni e delle azioni e omissioni di chiunque a cui lui consenta di unirsi nella fornitura i suoi Servizi dell'Esercente. Spetta all'Esercente la responsabilità di stabilire il tuo prezzo, le regole e i requisiti del suo Annuncio. Nella descrizione del suo Annuncio deve illustrare tutti i costi e gli addebiti e non può riscuotere costi o addebiti aggiuntivi al di fuori della Piattaforma Resilia, ad eccezione di quelli espressamente autorizzati da Resilia. E' severamente vietato incoraggiare gli Utenti a creare account di terze parti, inviare recensioni, fornire le loro informazioni di contatto o intraprendere altre azioni al di fuori della piattaforma Resilia.

## **6) Cancellazioni, rimborsi e modifiche alle prenotazioni.**

### **6.1 Cancellazioni e rimborsi.**

Resilia offre la possibilità di disdire gratuitamente la prenotazione, entro e non oltre 24 ore prima dell'esecuzione dei Servizi. In tal caso, l'importo della prenotazione verrà restituito da Resilia all'Utente, dedotte le spese applicate a Resilia per il pagamento con modalità telematiche e altri impegni economici irrinunciabili che ha acquisito Resilia e/o l'Esercente prima della cancellazione della prenotazione. Tuttavia, in determinate situazioni, prevalgono altri termini, che definiscono l'importo rimborsato.

### **6.2 Modifiche alle Prenotazioni.**

Gli Utenti e gli Esercenti sono responsabili delle eventuali modifiche alle prenotazioni che accettano di apportare tramite la piattaforma Resilia o richiedono all'assistenza clienti di Resilia di effettuare



per loro conto ("**Modifiche alle Prenotazioni**") e accettano di pagare eventuali importi aggiuntivi, costi o tasse associati a qualsiasi Modifica alle Prenotazioni.

### **6.3 Cancellazioni e rimborsi.**

#### **6.3.1 Cancellazione dell'Utente**

In generale, se un Utente cancella una prenotazione, l'importo a pagato all'Esercente è determinato in base ai termini di cancellazione che si applicano a quella prenotazione. L'Esercente non deve cancellare una prenotazione di un Utente senza un motivo valido o della legge applicabile. Una cancellazione nei confronti di un Utente senza un valido motivo potrebbe comportare, a discrezione di Resilia, un costo di cancellazione e altre conseguenze.

#### **6.3.2 Cancellazione dell' Esercente**

Se l'Esercente cancella una prenotazione dandone un motivo valido, come giudicato da Resilia, il compenso a lui corrisposto sarà ridotto dell'importo che Resilia rimborsa o fornisce in altro modo all'Utente e di qualsiasi altro costo ragionevole sostenuto da Resilia a seguito della cancellazione. Se un Utente riceve un rimborso dopo che l'Esercente abbia già ricevuto il pagamento, o se l'importo del rimborso e degli altri costi sostenuti da Resilia supera il suo compenso, Resilia può recuperare tale importo da l'Esercente, anche detraendo il rimborso dai suoi compensi futuri. L'Esercente accetta che la politica di rimborso di Resilia e i presenti Termini prevalgano sui termini di cancellazione che hai impostato in situazioni in cui consentono la cancellazione di una prenotazione e/o l'emissione di rimborsi agli Utenti. L'erogazione di qualsiasi compenso per tale prenotazione potrà essere trattenuta fino a quando non verrà presa una decisione sul rimborso. L'Esercente può ricorrere contro una decisione di Resilia contattando il servizio clienti.

### **7) Imposte.**

#### **7.1 Imposte per gli Esercenti.**

L'Esercente, è responsabile ai sensi delle leggi applicabili di determinare e adempiere ai suoi obblighi di segnalare, riscuotere, versare o includere nel suo prezzo qualsiasi importo IVA applicabile o altre imposte indirette, sul reddito o altre imposte ("**Imposte**").

#### **7.2 Informazioni fiscali.**

In certe giurisdizioni, le normative fiscali vigenti potrebbero richiedere a Resilia di raccogliere e/o riferire Informazioni fiscali che riguardano l'Esercente, così come anche di trattenere Imposte dai compensi versati all'Esercente, o entrambe le cose. Se l'Esercente non fornisce a Resilia la documentazione giudicata da Resilia come idonea a supportare tale obbligo di trattenere le Imposte sui compensi dell'Esercente, Resilia potrà trattenere i compensi fino all'importo previsto per legge, finché non sarà fornita una documentazione idonea.

### **8) Termini generali**

#### **8.1 Recensioni.**



Dopo ogni Servizio dell'Esercenti, gli Utenti avranno l'opportunità di scrivere le rispettive recensioni. La suddetta recensione deve essere accurata e non può contenere linguaggio discriminatorio, offensivo, diffamatorio o di qualunque altro tipo che violi le nostre Norme sui contenuti o la nostra Politica sulle recensioni. Le Recensioni non sono verificate da Resilia e possono quindi essere non corrette o fuorvianti.

SE l'Esercente riceve un numero di 25 recensioni negative nell'arco di n. 3 mesi il suo Profilo sull'APP verrà oscurato per 20 giorni salvo giustificati motivi sui quali Resilia si riserva il potere di decisione.

## **8.2 Contenuti.**

Alcune sezioni della piattaforma Resilia consentono ai Membri di fornire feedback, testi, foto, audio, video, informazioni e altri contenuti (collettivamente, i "**Contenuti**"). Fornendo Contenuti, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, i Membri concedono a Resilia una licenza non esclusiva, valida in tutto il mondo, esente da royalty, sublicenziabile e trasferibile, per la durata della tutela dei diritti in tal modo concessi in licenza, per accedere, usare, memorizzare, copiare, modificare, creare opere derivate, distribuire, pubblicare, trasmettere, trasmettere in streaming, diffondere e sfruttare altrimenti tali Contenuti al fine di fornire e/o promuovere la piattaforma Resilia in qualsiasi modo e su qualsiasi supporto e piattaforma, conosciuti o non conosciuti al momento dell'utilizzo e in particolare su Internet e i social network. Se i Contenuti includono informazioni personali, detti Contenuti saranno utilizzati solo per tali finalità, se il loro utilizzo è conforme alle leggi in materia di protezione dei dati applicabili conformemente alla Informativa sulla privacy di Resilia. Se Resilia paga per la creazione di Contenuti o ne facilita la creazione, potrebbe essere il proprietario di tali Contenuti, nel qual caso i termini o le divulgazioni supplementari lo dichiareranno. I Membri sono responsabili per tutti i Contenuti che forniscono e garantiscono di esserne i proprietari o di avere l'autorizzazione a concedere a Resilia i diritti descritti nei presenti Termini. I Membri sono responsabili se uno qualsiasi dei suoi Contenuti viola o infrange le norme sulla proprietà intellettuale o sui diritti alla privacy di terzi. I contenuti devono essere conformi alla nostra Politica sui contenuti, che vieta, tra l'altro, contenuti discriminatori, osceni, molesti, ingannevoli, violenti e illeciti. I Membri accettano che Resilia possa rendere disponibili servizi o strumenti automatizzati per tradurre i Contenuti e che i suoi Contenuti possano essere tradotti utilizzando tali servizi o strumenti. Resilia non garantisce l'accuratezza o la qualità delle traduzioni, mentre sono gli Utenti e/o Esercenti ad avere la responsabilità di verificarne la correttezza.

## **9) Regole della Piattaforma Resilia.**

### **9.1 Regole.**

I Membri devono rispettare le presenti regole e non devono indurre altri a violarle o eluderle.

- Agire con integrità e trattare gli altri con rispetto
  - Non mentire, rappresentare qualcosa o qualcuno in modo errato o fingere di essere qualcun altro.
  - Comunicare e interagire con gli altri in modo educato e rispettoso.
  - Non discriminare né molestare gli altri.
- Non fare web-scraping, hackerare, decodificare, compromettere o danneggiare la Piattaforma Resilia



- Non utilizzare bot, crawler, scraper o altri strumenti automatizzati per accedere o raccogliere dati o altri contenuti da o interagire in altro modo con la Piattaforma Resilia.
- Non hackerare, evitare, rimuovere, compromettere o altrimenti tentare di eludere qualsiasi misura di sicurezza o tecnologica utilizzata per proteggere la Piattaforma Resilia o i Contenuti.
- Non decifrare, decompilare, disassemblare o decodificare alcun software o hardware utilizzato per fornire la Piattaforma Resilia.
- Non intraprendere alcuna azione che possa danneggiare o influenzare negativamente le prestazioni o il corretto funzionamento della piattaforma Resilia.
- Utilizzare la Piattaforma Resilia solo se si dispone dell'autorizzazione ai sensi dei presenti Termini o di un altro accordo con Reslia.
- I Membri:
  - Possono usare le informazioni personali di un altro Membro solo se necessario per facilitare una transazione utilizzando la Piattaforma Resilia, come autorizzato dai presenti Termini.
  - Non possono utilizzare la Piattaforma Resilia, gli strumenti di messaggistica di Resilia o le informazioni personali di Utenti e/o Esercenti per inviare messaggi commerciali senza il loro consenso esplicito.
  - Possono usare i Contenuti resi disponibili tramite la Piattaforma Resilia solo se necessario per consentirne l'utilizzo come Utente oppure Esercente.
  - Non possono utilizzare i Contenuti salvo che non abbiano l'autorizzazione del relativo proprietario o se l'uso è autorizzato da Resilia nei presenti Termini o in un altro accordo con Reslia.
  - Non possono richiedere, effettuare o accettare prenotazioni o pagamenti al di fuori della Piattaforma Resilia, per evitare di corrispondere costi, imposte o per qualsiasi altro motivo,
  - Non possono richiedere né incoraggiare gli Utenti ad aprire un account, lasciare una recensione o interagire altrimenti con un sito Web, un'applicazione o un servizio di terze parti prima, durante o dopo una prenotazione, salvo che non si riceva l'autorizzazione da Resilia.
  - Non possono intraprendere alcuna azione volta a manipolare il algoritmo di ricerca di Resilia.
  - Non devono prenotare i Servizi dell'Esercente salvo che non intendano effettivamente utilizzare.
  - Non possono utilizzare, copiare, mostrare, fare mirroring o framing della Piattaforma Resilia, di qualsiasi Contenuto, marchio Resilia, layout di pagina o design senza il consenso previo di Resilia.
- Adempire agli obblighi legali.
  - Comprendere e rispettare le leggi cui e' soggetto, tra cui le leggi sulla privacy, la protezione dei dati e l'esportazione.
  - Se fornisce a Resilia le informazioni personali di qualcun altro, si deve: (i) farlo in conformità alla legge in vigore, (ii) avere l'autorizzazione a farlo e (iii) autorizzare Resilia a trattare tali informazioni ai sensi della Informativa sulla privacy di Resilia.
  - Leggere e rispetta i Termini, Politiche e Standard Resilia.
  - Non utilizzare il nome, il logo, il marchio o i marchi commerciali di Resilia o di altri senza autorizzazione.





- Non utilizzare o registrare alcun nome di dominio, account di social network, denominazione commerciale, marchio commerciale, marchio, logo o altro segno distintivo che possa essere confuso con il marchio Resilia.
- Non offrire Servizi dell'Esercente che violano le leggi o i contratti per lui in vigore.
- Non offrire né incitare la prostituzione, né partecipare a o favorire la tratta di esseri umani.

## **9.2 Segnalazione delle violazioni.**

Se un Membro ritiene che un altro Membro, un Annuncio o un Contenuto rappresenti un rischio imminente per una persona, dovrà contattare immediatamente le autorità locali prima di rivolgersi a Resilia. Inoltre, se ritiene che un Utente, Esercente, un Annuncio o un Contenuto abbia violato gli Standard Resilia, si prega di segnalare le sue perplessità a Resilia. Nel caso abbia già segnalato un problema alle autorità locali, Resilia potrebbe richiedere una copia di tale segnalazione. Salvo quanto richiesto dalla legge, Resilia non è tenuta ad agire in risposta a qualsiasi segnalazione.

## **10 Corrispettivi a carico dell'Esercente:**

Per mantenere la Piattaforma Resilia, gli Esercenti sono tenuti al pagamento di una quota di Affiliazione Annuale (calcolata per ogni singolo anno solare), e in più una commissione che sarà trattenuta da Resilia per ogni singola prenotazione. L'Esercente accetta che Resilia possa variare e/o modificare le suddette condizioni economiche a proprio piacimento, dandone un preavviso di almeno trenta (30) giorni. Nel caso Resilia modificasse le condizioni economiche applicate al singolo Esercente, e quest'ultimo non sia d'accordo, potrà recedere del presente contratto seguendo le stesse modalità indicate al punto 9 Termini generali.

### Corrispettivi:

RESILIA addebiterà all'Esercente le seguenti Spese ai fini dell'utilizzo della Piattaforma:

- Quota di Affiliazione annuale: € 0,00 + IVA (fino al 31.12.2021); € 150,00 + IVA (dopo il 31.12.2021)
- Commissione per Prenotazione: 15% + IVA
- Spese per pagamenti elettronici ed incassi: nessuno
- Oneri per servizi aggiuntivi: solo se pattuiti.

La fatturazione avverrà con scadenza settimanale.

## **11) Notifiche sul diritto d'autore.**

Se ritiene che i Contenuti della Piattaforma Resilia violino diritti d'autore, vi preghiamo di avvisarci tempestivamente.



## **12) Durata.**

Se un Esercente: L'accordo di cui ai presenti Termine rimane in vigore fino a quanto pattuito in separato accordo.

- **Risoluzione.**

L'Utente può risolvere il presente accordo in qualsiasi momento inviando un'email a Resilia o eliminando il suo account. Resilia può risolvere il presente contratto per qualsiasi motivo con un preavviso di 30 giorni via email o tramite le altre informazioni di contatto che il Membro ha fornito per il suo account. Resilia può altresì risolvere il presente accordo immediatamente e senza preavviso e interrompere l'accesso alla Piattaforma Resilia se il Membro (i) viola in modo sostanziale i presenti Termini o le Policy Resilia, (ii) viola le leggi applicabili o (iii) tale azione è necessaria per proteggere l'integrità personale o la proprietà di Resilia, dei suoi Membri o di terze parti (ad esempio in caso di comportamento fraudolento di un Membro) o (iv) il account è inattivo da più di due anni.

- **Violazioni dei Utenti e/o Esercenti.**

Se un Membro :

- viola i presenti Termini, le Politiche o Standard Resilia,
- viola leggi, regolamenti o diritti di terze parti applicabili,
- ha ricevuto ripetutamente Recensioni negative (fare riferimento alla nostra Politica sulle Recensioni) o Resilia altrimenti viene a conoscenza o riceve reclami sulla prestazione o condotta di tale Membro,
- ha ripetutamente cancellato prenotazioni confermate o non ha risposto a richieste di prenotazione senza un motivo valido o
- tale azione è necessaria per proteggere la sicurezza personale o la proprietà di Resilia, dei suoi Membri o di terze parti, Resilia può:
  - sospendere o limitare il tuo accesso o utilizzo della Piattaforma Resilia e/o del proprio account;
  - sospendere o rimuovere Annunci, Recensioni o altri Contenuti;
  - cancellare prenotazioni in sospeso o confermate;
  - sospendere o revocare qualsiasi stato speciale associato al tuo account.

In caso di violazioni non sostanziali o laddove altrimenti opportuno, Resilia comunicherà qualsiasi misura che intende adottare e darà l'opportunità di risolvere il problema, a meno che tale notifica (i) impedisca o ostacoli l'accertamento o la prevenzione di frodi o altre attività illecite, (ii) danneggi i legittimi interessi di altri Utenti e/o Esercenti o di terzi o (iii) violi le leggi applicabili.

## **13) Ordini dell'autorità.**

Resilia può intraprendere qualsiasi azione che ritenga ragionevolmente necessaria per rispettare la legge applicabile, o l'ordine o la richiesta di un tribunale, delle forze dell'ordine o di un'altra agenzia amministrativa o ente governativo, incluse le misure sopra descritte nella Sezione 12.3.



#### **14) Effetto della risoluzione.**

Risoluzione da parte dell'Esercente: con la chiusura del proprio account Resilia, qualsiasi prenotazione confermata verrà automaticamente cancellata e i propri Utenti riceveranno un rimborso completo.

Risoluzione da parte dell'Utente: con la chiusura del proprio account Resilia, qualsiasi prenotazione confermata verrà automaticamente cancellata e l'eventuale rimborso dipenderà dalle condizioni relative ai termini di cancellazione applicabili a tale Annuncio.

A seguito della risoluzione del presente accordo, non si avrà diritto al ripristino del proprio account o dei suoi Contenuti. Se l'accesso o l'utilizzo della Piattaforma Resilia è stato limitato, o se l'account Resilia è stato sospeso o il presente accordo è stato risolto su iniziativa di Resilia, non si potrà registrare un nuovo account né accedere a e utilizzare la Piattaforma Resilia attraverso un account di un altro Utente e/o Esercente.



- **Ricorso.**

Se Resilia adotta una qualsiasi delle misure come da questi Termini generali, i Membri possono ricorrere contro tale decisione contattando il servizio clienti Resilia.

- **Modifiche dei presenti Termini.**

Resilia può modificare i presenti Termini in qualsiasi momento. Quando verranno apportate modifiche sostanziali ai presenti Termini, Resilia pubblicherà i Termini modificati sulla Piattaforma Resilia e aggiornerà la data di "Ultimo aggiornamento" indicata all'inizio degli stessi. Resilia comunicherà le modifiche anche tramite email, almeno trenta (30) giorni prima della data di entrata in vigore delle stesse. Se il singolo Membro non è d'accordo con i Termini come modificati, può risolvere immediatamente il presente accordo come previsto nei presenti Termini. Nell'email di notifica verrà fornita tutte le informazioni relative al diritto di risoluzione dell'Accordo. Se Resilia non riceve notifica della risoluzione del accordo prima della data in cui i Termini modificati diventano efficaci, l'accesso o utilizzo continuato della Piattaforma Resilia costituiranno accettazione dei Termini modificati.

- **Risoluzione di reclami e richieste di risarcimento danni.**

Resilia agisce in qualità di intermediario. Ogni Membro è personalmente responsabile per danni materiali e/o personali che ha commesso. Nonostante ciò, Resilia si impegna a dare supporto a le parti, tramite il suo servizio clienti, e le parti si impegnano a risolvere qualunque controversia in via riservata e amichevole. Se un Membro fornisce la prova che un altro Membro ha colpevolmente danneggiato i propri beni materiali o personali, il Membro che ha presentato il reclamo può dare avviso al servizio clienti di Resilia. Se il Membro sporge reclamo, l'altro Membro avrà la possibilità di rispondere. Resilia può anche agire contro di ogni Membro con qualsiasi rimedio disponibile ai sensi della legge applicabile. I Membri dovranno collaborare in buona fede, fornire qualsiasi informazione richiesta da Resilia, stipulare documenti e intraprendere ulteriori azioni ragionevoli, in relazione a richieste di risarcimento danni, reclami dei Membri, richieste di risarcimento ai sensi di polizze assicurative o altri reclami relativi alla fornitura o all'utilizzo dei Servizi dell'Esercente. I Membri possono ricorrere contro una decisione di Resilia contattando il servizio clienti di Resilia. Qualsiasi decisione presa da Resilia in relazione a una richiesta di risarcimento non ha ripercussioni sui diritti contrattuali e ai sensi di legge. Il diritto di promuovere azioni in giudizio rimane invariato.

- **Ruolo di Resilia.**

Resilia offre una piattaforma che consente ai Membri di pubblicare, offrire, cercare e prenotare i Servizi dell'Esercente. Quando i Membri effettuano o accettano una prenotazione, essi stanno stipulando un contratto direttamente tra loro. Resilia non è e non diventa una parte o altro partecipante in alcun rapporto contrattuale tra i Membri. Resilia non agisce in qualità di agente per nessun Membro, fatto salvo il caso in cui Resilia agisca in qualità di agente di riscossione, come previsto nei



Termini di pagamento. Resilia si impegna per garantire la soddisfazione dei i Membri tuttavia non controlla e non può controllare la condotta o le prestazioni di Utenti e/o Esercenti e non garantisce (i) l'esistenza, la qualità, la sicurezza, l'idoneità o la legalità di qualsiasi Annuncio o Servizio dell'Esercente o (ii) la verità o l'accuratezza di qualsiasi Descrizione dell'Annuncio, Recensione o altro Contenuto fornito dai Membri. Riconosci che Resilia non ha alcun obbligo generale di vigilare sull'utilizzo della Piattaforma Resilia e di verificare le informazioni fornite dai Membri, ma che ha il diritto di esaminare, disabilitare l'accesso, rimuovere o modificare i Contenuti per: (i) gestire, proteggere e migliorare la Piattaforma Resilia (anche a fini di prevenzione delle frodi, valutazione dei rischi, indagini e assistenza clienti); (ii) garantire il rispetto dei presenti Termini da parte dei Membri; (iii) rispettare la legge applicabile o l'ordine o la richiesta di un tribunale, delle forze dell'ordine o di un'altra agenzia amministrativa o ente governativo; (iv) trattare i Contenuti dei Membri che riteniamo dannosi o discutibili; (v) intraprendere azioni stabilite nei presenti Termini; e (vi) mantenere e far rispettare qualsiasi criterio di qualità o idoneità, anche rimuovendo Annunci che non soddisfano i criteri di qualità e idoneità. Se Resilia rimuove o disabilita un Contenuto, lo comunicherà al Membro e fornirà le ragioni di detta misura, salvo tale comunicazione (i) impedisca o ostacoli l'accertamento o la prevenzione di frode o altre attività illecite, (ii) danneggi i legittimi interessi di altri Membri o di terzi, o (iii) violi le leggi applicabili. I Membri possono ricorrere contro una decisione di Resilia contattando il servizio clienti Resilia. I Membri accettano di collaborare e assistere Resilia in buona fede e di fornire a Resilia le informazioni e intraprendere le azioni che possano essere ragionevolmente richieste da Resilia, in relazione a qualsiasi indagine intrapresa da Resilia, per quanto riguarda l'uso o abuso della Piattaforma Resilia.

- **Account dei membri.**

E' necessario registrare un account per accedere a e utilizzare le funzioni dell'APP Resilia. La registrazione è consentita solo alle persone giuridiche, alle società di persone e alle persone fisiche maggiorenni. Registrando un account, l'Esercente dichiara e garantisce di non essere una persona fisica o giuridica alla quale sia vietato utilizzare la Piattaforma Resilia, ai sensi delle leggi del luogo di residenza o di qualsiasi altra giurisdizione applicabile. Per la registrazione di un account, verranno fornite informazioni accurate, aggiornate e complete, e l'Esercente avrà cura di mantenere aggiornate le informazioni del proprio account. Non è concesso registrare più di un account o trasferire il proprio account ad altri. I Membri sono responsabili di mantenere la riservatezza e la sicurezza delle credenziali di accesso del proprio account e non è permesso divulgarle a terzi. I Membri devono informare immediatamente Resilia se sussistono sospetti che le proprie credenziali siano state perse, rubate o che il proprio account sia altrimenti compromesso. I Membri sono responsabili per tutte le attività svolte nell'ambito del proprio Account sull' APP Resilia a meno che tali attività non siano state realizzate senza la sua autorizzazione e il Membro non sia altrimenti negligente (ad esempio, non segnalando l'uso non autorizzato o la perdita delle tue credenziali). Se consentito dalla legge applicabile, Resilia può, senza che costituisca un obbligo: (i) chiedere di fornire informazioni di identificazione o di altro tipo a ogni Membro; (ii) effettuare controlli volti a verificare la identità o precedenti personali di ogni Membro; (iii) confrontare con banche dati di terze parti o altre fonti e richiedere segnalazioni da fornitori di servizi; e (iv) ottenere segnalazioni da casellari giudiziari o registri di reati sessuali o loro equivalenti locali.

- **Esclusione di responsabilità.**



Resilia non approva né garantisce l'esistenza, la condotta, le prestazioni, la sicurezza, la qualità, la legalità o l'idoneità di alcun Utente, Esercente, Servizio dell'Esercente, Annuncio o terza parte e non garantisce che la verifica, i controlli di identità o dei precedenti personali condotti sui Membri (laddove possibile) identifichino comportamenti scorretti passati o impediscano comportamenti scorretti futuri. Qualsiasi riferimento a un Membro "verificato" (o termine simile) indica solo che il Membro o Resilia ha completato una procedura di verifica o identificazione pertinente e nient'altro. Resilia non è responsabile per le interruzioni o i disagi di Internet e dell'infrastruttura delle telecomunicazioni che esulano dal controllo di Resilia e possono determinare interruzioni nella disponibilità della Piattaforma Resilia. Resilia può limitare, temporaneamente e tenendo conto dei legittimi interessi dei Membri (ad es. mediante preavviso), la disponibilità della Piattaforma Resilia o di determinate funzionalità della stessa qualora ciò sia necessario in considerazione di limiti di capacità, della sicurezza o integrità dei propri server o per eseguire interventi di manutenzione volti a garantire il corretto o migliorato funzionamento della Piattaforma Resilia.

- **Responsabilità.**

Resilia è responsabile ai sensi di disposizioni di legge per dolo e colpa grave di Resilia stessa, dei propri legali rappresentanti, amministratori o altri agenti delegati. Lo stesso vale per l'assunzione di garanzie o altra responsabilità oggettiva, o in caso di lesioni colpose atte a compromettere la vita, l'integrità fisica o la salute di qualcuno. Per qualsiasi violazione negligente di obblighi contrattuali essenziali da parte di Resilia, dei propri rappresentanti legali, amministratori o altri agenti delegati, la responsabilità di Resilia è limitata ai danni prevedibili che si verificano tipicamente. Per obblighi contrattuali essenziali si intendono i doveri di Resilia sul cui corretto adempimento fa normalmente affidamento e su cui si deve confidare per la corretta esecuzione del contratto. Qualsiasi responsabilità ulteriore di Resilia è esclusa.

- **Indennizzo.**

Nella misura massima consentita dalla legge vigente, i Membri accettano di esonerare, difendere (a discrezione di Resilia), indennizzare e manlevare Resilia (ivi inclusi affiliate e il loro personale) da e contro eventuali reclami, responsabilità, danni, perdite e spese, tra cui, ma non solo, costi ragionevoli a livello legale e contabile, derivanti da o in qualsiasi modo correlati a: (i) la propria violazione dei presenti Termini (tra cui eventuali termini supplementari o aggiuntivi che si applicano a un prodotto o a una funzione) o le Politiche o Standard Resilia; (ii) l'uso improprio della Piattaforma Resilia; (iii) l'interazione con qualsiasi Esercente e/o Utente, o l'utilizzo di altri Servizi dell'Esercente, che causano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali lesioni, perdite o danni (compensativi, diretti, indiretti, consequenziali o di altra natura) di qualsiasi tipo che derivino da o siano il risultato di tale interazione o utilizzo; (iv) l'aver omesso, o che Resilia ha omesso dietro istruzioni del singolo Membro, di dichiarare, raccogliere o versare in modo esatto Imposte; o (v) una violazione di qualsiasi legge, regolamento o diritto di terzi, come la proprietà intellettuale o i diritti alla privacy. L'obbligo di indennizzo si applica solo se e nella misura in cui fra le rivendicazioni, le responsabilità, i danni, le perdite e le spese e il colpevole inadempimento di un obbligo contrattuale da parte del Membro sussista un sufficiente nesso causale.



- **Legge applicabile e Foro competente.**

I presenti Termini sono governati da e interpretati in conformità con la legge italiana. Per gli Utenti, in qualità di consumatore, possono promuovere i procedimenti giudiziari relativi ai presenti Termini davanti al tribunale competente del proprio luogo di residenza o davanti al tribunale competente della sede legale di Resilia in Italia. Qualora Resilia intenda far valere i suoi diritti nei confronti di un Utente, potrà farlo solo dinanzi ai tribunali della giurisdizione in cui l'Utente è residente. Se invece si agisce come Esercente, si accetta di rimettersi alla giurisdizione esclusiva dei tribunali competenti di Genova, Italia.

- **Varie**

**15) Altri termini incorporati mediante rinvio.**

Le Politiche, Standard e altri termini e politiche supplementari correlati ai presenti Termini si applicano al utilizzo della Piattaforma Resilia, sono incorporati mediante rinvio e fanno parte del accordo con Resilia.

**16) Interpretazione dei presenti Termini.**

Salvo se integrati da termini, condizioni, politiche, linee guida, standard e divulgazioni interne al prodotto, i presenti Termini costituiscono l'intero accordo tra le Parti in merito al proprio accesso a o utilizzo della Piattaforma Resilia e sostituiscono qualsiasi precedente contratto o intesa, in forma orale o scritta, tra le Parti. I presenti Termini non conferiscono e non possono essere interpretati nel senso di conferire diritti o rimedi a terzi. Se una qualsiasi clausola dei presenti Termini è ritenuta non valida o non applicabile, tale disposizione verrà eliminata e non pregiudicherà la validità e l'applicabilità delle restanti disposizioni.

**17) Nessuna rinuncia.**

La mancata applicazione da parte di Resilia di misure volte a far rispettare qualsiasi diritto o disposizione dei presenti Termini non costituirà una rinuncia a tale diritto o disposizione, salvo che ciò non sia riconosciuto e accettato da Resilia per iscritto. Fatto salvo quanto espressamente esposto nei presenti Termini, l'esercizio di una delle Parti di uno qualsiasi dei rimedi a sua disposizione previsti dai presenti Termini lascerà impregiudicati gli altri rimedi previsti dai presenti Termini o altrimenti consentiti dalla legge.

**18) Cessione.**

I Membri non possono cedere, trasferire o delegare il presente accordo o i propri diritti e obblighi qui previsti senza il previo consenso scritto di Resilia. Resilia si riserva il diritto, a propria esclusiva discrezione, senza limitazioni, di cedere, trasferire o delegare il presente accordo e qualsiasi suo diritto e obbligo qui previsto dandone preavviso di 30 giorni. Il diritto di risolvere il presente accordo in qualsiasi momento ai sensi di questi Termini rimane inalterato.

**19) Avviso.**



Salvo diversamente previsto, tutti gli avvisi o altre comunicazioni ai Membri consentiti o previsti dal presente accordo, saranno inviati elettronicamente da Resilia tramite email, notifica sulla Piattaforma Resilia o servizio di messaggistica (tra cui SMS, posta elettronica), o tramite qualsiasi metodo di contatto di cui ti consentiamo l'utilizzo.

## **20) Servizi di terzi.**

La Piattaforma Resilia può contenere link a siti web, applicazioni, servizi o risorse di terze parti ("**Servizi di terzi**") che sono soggetti a diversi termini e pratiche sulla privacy. Resilia non è responsabile per alcun aspetto di tali Servizi di terzi e i link a tali Servizi di terzi non costituiscono una sponsorizzazione.

## **21) Termini di Google.**

Alcune traduzioni sulla piattaforma Resilia sono fornite da Google. Google non presta alcuna garanzia relativa alle traduzioni, espressa o implicita, incluse eventuali garanzie di accuratezza, affidabilità e qualsiasi garanzia implicita di commerciabilità, idoneità per uno scopo particolare e non violazione. Alcune aree della Piattaforma Resilia implementano i servizi di mappatura Google Maps/Earth, tra cui le interfacce di programmazione delle applicazioni (API) di Google Maps. L'utilizzo di Google Maps/Earth è soggetto ai Termini di servizio aggiuntivi di Google Maps/Google Earth.

## **22) Termini di Apple.**

Se un Membro accede a o scarica la applicazione Resilia dall'App Store di Apple, accetta l'Accordo di Licenza per Utente Finale per l'Applicazione concessa in licenza di Apple.

## **23) Contenuti della Piattaforma Resilia.**

I Contenuti resi disponibili attraverso la Piattaforma Resilia potrebbero essere protetti da diritto d'autore, marchio commerciale e/o altre leggi applicabili. I Membri riconoscono che tutti i diritti di proprietà intellettuale su tali Contenuti sono di proprietà esclusiva di Resilia e/o dei suoi concessionari di licenza e accettati di non rimuovere, alterare o oscurare alcun diritto d'autore, marchio commerciale, marchio di servizio o altri indicatori di diritti di proprietà. Non è consentito: utilizzare, copiare, adattare, modificare, creare opere derivate da: distribuire, concedere in licenza, vendere, trasferire, mostrare o eseguire pubblicamente, trasmettere, diffondere o sfruttare altrimenti qualsiasi Contenuto ottenuto tramite la Piattaforma Resilia, salvo qualora non si sia il legittimo proprietario di tali Contenuti o, come espressamente consentito nei presenti Termini. In conformità con i presenti Termini, Resilia concede una licenza limitata, revocabile, non esclusiva, non sublicenziabile e non trasferibile per: (i) scaricare e utilizzare l'Applicazione sul proprio dispositivo personale; e (ii) accedere e visualizzare qualsiasi Contenuto reso disponibile su o attraverso la Piattaforma Resilia e accessibile, esclusivamente per il uso personale e non commerciale.

## **24) Forza maggiore.**

Resilia non sarà responsabile per eventuali ritardi o inadempienze derivanti da cause al di fuori del suo ragionevole controllo, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, calamità naturali, guerre, terrorismo, sommosse, embarghi, atti di autorità civili o militari, incendi, inondazioni, incidenti,





epidemie o malattie, scioperi o carenze di mezzi di trasporto, carburante, energia, manodopera o materiali.

## **25) E-mail e SMS.**

I Membri riceveranno comunicazioni amministrative da Resilia tramite l'indirizzo email o altre informazioni di contatto che fornisci per il proprio account Resilia. L'iscrizione a programmi di abbonamento email aggiuntivi non influirà sulla frequenza di queste email amministrative, sebbene il Membro debba aspettare di ricevere email aggiuntive specifiche per i programmi a cui si è iscritto. Resilia può anche inviare email promozionali. Per queste email promozionali non viene addebitato alcun costo, ma potrebbero essere applicate tariffe per i dati di terze parti. Si può controllare se si ricevono email promozionali utilizzando le preferenze di notifica nelle impostazioni del proprio account. Non si potrà usufruire di determinate promozioni se viene disabilitate determinate impostazioni di comunicazione o non si dispone di un Account Resilia.