

# Termini d'uso

Versione 2026-10-12-2 · in vigore dal 12/10/2026 · D2ICS S.r.l., P.IVA 14121350962

## Termini d'uso della piattaforma Help!

---

Questi termini regolano l'uso dell'app Help! e del pannello web (la "Piattaforma"), gestiti da **D2ICS S.r.l.**, Viale Monza 347, 20126 Milano (MI), P.IVA 14121350962 (il "Gestore"). Contatti: [support@help-app.it](mailto:support@help-app.it).

### 1. Il servizio

Help! mette in contatto chi ha bisogno di un intervento in casa (il "Cliente") con professionisti della propria zona (il "Professionista"), che aderiscono alla rete Help! con un contratto firmato e verificato. Il Cliente cerca per categoria e posizione, sceglie un orario libero nell'agenda del Professionista e invia una richiesta di prenotazione.

**Il contratto per la prestazione si conclude direttamente tra Cliente e Professionista.** Il Gestore non esegue le prestazioni, non ne è parte e non incassa somme dai Clienti: il corrispettivo è pagato direttamente al Professionista, che ne rilascia il documento fiscale.

### 2. Account

Per usare Help! serve un account personale, con dati veri e aggiornati. Sei responsabile della riservatezza delle tue credenziali. Il servizio è riservato ai maggiorenni. Puoi eliminare il tuo account in qualsiasi momento (Profilo → Elimina account).

### 3. Prenotazioni

- La richiesta diventa un appuntamento solo quando il Professionista la **accetta**; ricevi una notifica in ogni caso.
- Puoi annullare una richiesta o un appuntamento dall'app; ti chiediamo di farlo con il massimo anticipo possibile.
- Prezzi, preventivi e modalità di pagamento si concordano con il Professionista. Eventuali importi indicati nella Piattaforma servono a trasparenza e controllo.

### 4. Conferma della prestazione e valutazioni

Al termine dell'intervento il Professionista indica l'importo incassato e tu **confermi** di aver ricevuto la prestazione e l'importo, oppure li contesti. Puoi valutare il Professionista da 1 a 5 (generale, puntualità, cortesia, professionalità) e lasciare un commento. Le valutazioni devono essere sincere e basate su un'esperienza reale; il Gestore può rimuovere contenuti offensivi, falsi o illeciti.

### 5. Puntualità

La puntualità è la base del servizio. Puoi segnalare dall'app la mancata presentazione o un forte ritardo non comunicato. Le segnalazioni sono valutate dalla rete Help!, che può sospendere o

escludere i Professionisti che non rispettano gli appuntamenti. Segnalazioni false o pretestuose possono comportare la sospensione dell'account del Cliente.

## 6. Messaggi

La chat serve a organizzare gli interventi. È vietato inviare contenuti offensivi, illeciti, pubblicitari o non pertinenti.

## 7. Comportamenti vietati

È vietato usare la Piattaforma per scopi illeciti, inserire dati falsi, aggirare la Piattaforma per eludere le regole della rete, interferire con il funzionamento del servizio o accedere ai dati di altri utenti. In caso di violazione il Gestore può sospendere o chiudere l'account.

## 8. Responsabilità delle prestazioni

**8.1** Help! è una piattaforma che mette in contatto i clienti con Professionisti indipendenti. Il contratto per ogni prestazione si conclude **esclusivamente tra il cliente e il Professionista** che la esegue: il Gestore, gli agenti e i sub-agenti della rete non sono parti di quel contratto.

**8.2 La responsabilità delle prestazioni è esclusivamente del Professionista che le esegue:** qualità e conformità del lavoro, tempi, prezzo, materiali impiegati, rispetto delle norme di sicurezza ed eventuali danni a persone o cose. Per ogni contestazione relativa a una prestazione il cliente si rivolge direttamente al Professionista. **Il cliente non può avanzare pretese, a nessun titolo, nei confronti del Gestore, della piattaforma Help!, degli agenti o dei sub-agenti della rete**, che non eseguono le prestazioni e non ne rispondono.

**8.3** Il Gestore verifica i Professionisti al momento dell'adesione (dati d'impresa, contratto firmato digitalmente) e cura il funzionamento della Piattaforma, senza garantire che sia sempre disponibile senza interruzioni. Le segnalazioni che il cliente invia dall'app (ritardo, mancata presentazione, prestazione non resa) servono al Gestore per valutare il Professionista e non comportano un'assunzione di responsabilità per la prestazione.

**8.4** Restano salvi i soli diritti che la legge riconosce in modo inderogabile al consumatore e i casi di dolo o colpa grave, che per legge non possono essere esclusi.

## 9. Proprietà intellettuale

Marchio, logo, app e contenuti della Piattaforma appartengono al Gestore o ai suoi licenzianti e non possono essere copiati o riutilizzati senza autorizzazione.

## 10. Dati personali

Il trattamento dei dati è descritto nell'informativa privacy (versione 2026-10-12), su <https://www.help-app.it/privacy>.

## 11. Modifiche

Il Gestore può aggiornare questi termini; le modifiche rilevanti ti vengono mostrate al primo accesso e richiedono una nuova accettazione.

## **12. Legge e foro**

Si applica la legge italiana. Per i Clienti consumatori è competente il foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore. Per reclami: [support@help-app.it](mailto:support@help-app.it). Il consumatore può ricorrere anche alla piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online (ODR).