

TERMINI DI SERVIZIO

(ultimo aggiornamento Settembre 2024)

PREMESSA

SOSHOST S.r.l.s. (d'ora in poi "SOS Host") società di servizi informatici e telematici con sede legale in Via Napione 28 - 10124 Torino (TO) Italia, P. Iva : 12668360014, mette a disposizione degli utenti che intendano avvalersene una piattaforma marketplace digitale atta a favorire la diretta collaborazione tra Host e Co-Host nella gestione di alcune definite attività collegate ad un immobile destinato alle locazioni brevi.

Gli Utenti, con l'accettazione delle presenti condizioni generali di contratto, dichiarano di avere preso visione dell'intero documento e di accettare tutte le clausole ivi contenute e che disciplinano l'utilizzo della piattaforma.

DEFINIZIONI

"**Profilo**" si intende il profilo utente creato e i contenuti caricati a seguito della registrazione.

"**Bonus**" si intende un importo economico (in valuta nazionale corrente) caricato digitalmente sul portafoglio digitale dell'utente a discrezione di SOS Host (sia per modalità che per frequenza), utilizzabile per saldare un ordine e non prelevabile in forma diretta (attraverso richiesta di svuotamento completo del proprio portafoglio digitale) senza aver prima effettuato almeno un ordine di pari importo o superiore sulla piattaforma web o app di SOS Host.

"**Ingaggio**" si intende il ciclo temporale indicato in un ordine di Accoglienza comprensivo delle attività delegate ai Co-Host abbinati.

"**Host**" si intende il proprietario o locatario di un immobile destinato a ricezione turistica per brevi periodi, nonché titolare degli annunci creati sui portali di riferimento, quali ad esempio Airbnb.com o Booking.com (elenco esemplificativo e non esaustivo).

“**Co-Host**” si intende il soggetto che opera in supporto o sostituzione dell'Host secondo le modalità definite dalla tipologia di servizio legata alla sua candidatura ed al suo successivo ingaggio.

“**Contenuto**” si intende testo, immagini, fotografie, filmati audio, filmati video, dati di ubicazione e tutte le altre forme di dati o comunicazioni eventualmente inseriti in SOS Host dall'utente, tra cui informazioni mostrate pubblicamente nel profilo personale, nonché tutto il contenuto reso disponibile in relazione a SOS Host, ivi compresi il contenuto dell'utente, il contenuto di eventuali terze parti e il contenuto di SOS Host.

“**Soggiorno**” si intende il ciclo completo di accoglienza e gestione relativamente al passaggio e al soggiorno degli ospiti della struttura gestita.

“**Abbinamento**” si intende la procedura interna ad SOS Host atta a rilevare ed abbinare uno o più Co-Host ad ordini ancora in attesa di validazione.

“**Inadempienza**” si intende il mancato rispetto da parte di uno o più utenti di una o più regole inserite nei presenti Termini di Servizio.

“**Reperibilità**” si intende il lasso temporale (sia in presenza che in assenza di soggiorni calendarizzati) indicato in calendario di SOS Host, durante il quale il Co-Host risulta ingaggiato nelle attività collegate alla propria tipologia di ordine.

“**Piattaforma SOS Host**” si intende una piattaforma marketplace digitale atta a favorire la diretta collaborazione tra Host e Co-Host nella gestione di alcune definite attività collegate ad un immobile destinato alle locazioni brevi.

“**Utente**” si intende qualsiasi persona fisica o giuridica iscritta a SOS Host in qualità di Host o Co-Host, con l'obiettivo di usufruire dei servizi offerti attraverso la piattaforma.

“**Portafoglio digitale**” si intende un sistema di pagamenti elettronici che permette agli utenti di effettuare, in piena sicurezza, acquisti online sia da dispositivo mobile (smartphone e tablet) sia da pc, e di ricevere corrispettivi economici dagli utenti committenti (Host) relativamente alle prestazioni offerte ed eseguite.

Le suddette definizioni si intendono anche al plurale.

1. REGISTRAZIONE E NAVIGAZIONE DEGLI UTENTI

1.1 I servizi di SOS Host sono riservati a utenti che abbiano compiuto la maggiore età. La verifica delle credenziali per la corretta registrazione è effettuata caso per caso esclusivamente da SOS Host S.r.l.s. Le persone a cui è imputabile la responsabilità sui minori assumono ogni responsabilità in ordine all'eventuale utilizzo di SOS Host da parte di questi ultimi e si impegnano pertanto ad inviare via email a SOS Host il proprio documento d'identità, fronte e retro, al seguente indirizzo: info@soshost.it, oltre ad autorizzare espressamente il trattamento dei dati personali propri e del minore.

1.2 SOS Host consente a tutti gli utenti registrati la consultazione e la fruizione libera dei contenuti e dei servizi offerti in base al livello di utenza prescelto. Gli utenti interessati alla registrazione a SOS Host (ed alla eventuale sottoscrizione dei servizi offerti) dovranno obbligatoriamente fornire i propri dati personali e altre informazioni (e.g. nome, cognome, link web dell'annuncio online sulle OTA, link iCal relativi ai calendari pubblicati sulle piattaforme online per consentire la sincronizzazione del calendario interno di SOS Host, ecc), così come richiesto nelle procedure di iscrizione, autenticazione ed apertura segnalazioni dedicate, avendo cura di indicare dati veritieri e dopo aver preso visione dell'Informativa Privacy presente sul sito.

1.3 L'utente registrato può avere un solo profilo per tipologia di ruolo ricoperto (Host/Co-Host) in piattaforma, identificato attraverso una mail univoca, ed è responsabile della correttezza e della completezza dei dati inseriti durante la registrazione. SOS Host si riserva di effettuare tutte le attività di verifica/validazione delle informazioni inserite/modificate dagli utenti, al fine di garantire la correttezza dei processi interni ad esse collegati. Il ruolo scelto in fase di registrazione abbinato alla mail univoca non potrà in nessun modo subire variazioni successive, esclusa la richiesta di cancellazione del profilo.

1.4 L'utente registrato avrà cura di custodire la password e i dati riservati utili per l'accesso ai servizi al fine di scongiurare l'accesso da parte di terzi non autorizzati; in ogni caso egli è l'unico responsabile di ogni uso improprio o illegittimo di chiunque utilizzi i servizi a suo nome (ivi inclusa indebita richiesta di liquidazione portafoglio). In caso di smarrimento, perdita o furto dei codici di accesso/password l'utente dovrà tempestivamente comunicarlo a SOS Host che, senza ingiustificato ritardo, procederà alla disattivazione/sospensione del profilo creato e alla contestuale sostituzione dei codici di accesso.

1.5 L'utente è altresì responsabile dell'uso confidenziale dei dati del suo profilo, in particolare della sua password. È responsabile sia rispetto a SOS Host, sia rispetto a terzi dell'uso del proprio profilo.

1.6 Qualora l'utente riscontri problemi di accesso o qualsiasi malfunzionamento che gli impedisca di accedere a SOS Host, dovrà immediatamente contattare SOS Host, aprendo apposita segnalazione di richiesta direttamente su piattaforma, fornendo dettagliata spiegazione del problema riscontrato. SOS Host provvederà a dare riscontro e a risolvere il problema in tempi ragionevoli in base al livello di complessità dello stesso.

1.7 Resta inteso tra le parti che, qualora si verifichi l'ipotesi prevista dal sopracitato punto 1.6, nonché qualsiasi problema derivante da malfunzionamenti di natura tecnica e informatica relativi a portale/app/calendarizzazione, l'utente non potrà attribuire alcun tipo di responsabilità a SOS Host, né agire e/o pretendere alcun tipo di pagamento o rimborso per eventuali danni da ciò causati.

1.8 In caso di rilevamento di un uso non conforme dei dati relativi a un'utenza registrata, l'utente sarà immediatamente contattato per le opportune verifiche.

1.9 Ad ogni profilo verificato corrisponde un portafoglio digitale, che può essere caricato e utilizzato per saldare i nuovi ordini. Durante il periodo di ingaggio, qualora nuovi soggiorni venissero inseriti o cancellati da calendario, SOS Host provvederà a ricalcolare gli importi a debito o credito e a darne notifica all'utente, al fine di consentirgli una tempestiva e corretta gestione delle proprie

attività su piattaforma.

1.10 Lo svuotamento del portafoglio digitale è previsto nel caso in cui l'utente lo richieda espressamente tramite apertura di una segnalazione o a seguito di richiesta di chiusura del profilo, esclusivamente tramite bonifico bancario per cui dovrà essere fornito un IBAN intestato all'utente stesso. I tempi di gestione delle transazioni e del relativo accredito dipenderanno dagli Istituti Bancari coinvolti nella transazione

1.11 Le somme presenti sul proprio portafoglio digitale verranno liquidate nella loro totalità su richiesta - tramite apposita segnalazione, e solo qualora il saldo superi i 100,00 Euro di attivi (esclusi bonus ed importi relativi ad eventuali ordini non ancora conclusi ed oggetto di verifiche). Se il saldo fosse inferiore a tale soglia, la liquidazione potrà essere processata solo nell'ipotesi di contestuale richiesta di cancellazione del profilo utente e con l'applicazione di una franchigia di Euro 20,00.

1.12 Sono considerati utenti inattivi gli utenti (Host e Co-Host) che non producono un ordine o non aderiscono ad un ordine per più di 180 gg consecutivi. Raggiunto tale periodo di inattività, SOS Host si riserva la facoltà di chiudere i suddetti profili con decorrenza dal 31/12 di ciascun anno. Nel caso in cui il saldo del portafoglio digitale dell'utente inattivo risultasse positivo, la società tenterà attraverso ogni canale utile di ricontattare l'utente stesso per verificare la sua disponibilità ad utilizzare quei residui o a richiedere in autonomia la cancellazione del proprio profilo (con successiva restituzione del suddetto saldo al netto della franchigia applicata). In caso di mancato riscontro, SOS Host si riserva di trattenere e fatturare gli importi residui a titolo di commissioni di inattività.

2. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

2.1 La protezione dei dati personali dell'utente è molto importante per SOS Host, che si impegna ad assicurare il rispetto della protezione dei dati online. Per ulteriori informazioni è liberamente

consultabile la nostra Informativa Privacy e la nostra Cookie Policy.

2.2 Per aiutare SOS Host a tutelare e garantire la massima sicurezza dei dati personali, l'utente si impegna a:

- (i) scegliere una password unica, sicura ed efficace;
- (ii) controllare sempre l'indirizzo del sito e accertarsi della sua identità;
- (iii) prestare attenzione alle frodi su Internet tramite spam o false e-mail quali, ad esempio, le e-mail di phishing.
- (iv) contattare tempestivamente SOS Host in caso di dubbi con riguardo al suddetto punto (iii).

2.3 Nel caso in cui l'utente accetti di ricevere informazioni da SOS Host durante la registrazione alla piattaforma o in un secondo momento utilizzando altri servizi, l'utente riceverà periodicamente informazioni su SOS Host. Il consenso è, ad ogni modo, revocabile in qualsiasi momento tramite apposita comunicazione.

2.4 SOS Host non è responsabile di email inviate né di qualsiasi uso illecito dei dati da parte di terzi. Nel momento della registrazione l'utente accetta l'invio di comunicazioni tecniche per il funzionamento della piattaforma nonché, se ritiene ed esprimendo il proprio valido e libero consenso e compilando l'apposito form presente sul sito, l'invio da parte di SOS Host di comunicazioni dedicate anche sotto forma di newsletter.

2.5 Resta inteso tra le parti che l'utente è e rimarrà l'unico Titolare del trattamento dei dati personali dei propri ospiti. Pertanto, sarà esclusivo onere del Titolare (utente iscritto su SOS Host) osservare le misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità dei dati stessi, nonché assicurarsi di ottemperare a tutte le prescrizioni previste dalla normativa Privacy in vigore. SOS Host, trattando dati personali per conto dell'utente, sarà inquadrato Responsabile Esterno ai sensi dell'art. 28 ss Reg. UE 2016/679 – GDPR e riceverà dal Titolare idonee istruzioni operative inerenti tali trattamenti.

3. DISPOSIZIONI GENERALI DELL'UTENTE

3.1 L'utente, dichiara di possedere tutte le caratteristiche e le competenze richieste per lo svolgimento della propria attività, che si impegna ad eseguire con la professionalità e la diligenza richieste; inoltre, egli si obbliga a:

- (i) informare i propri ospiti sul trattamento dei dati che sarà esercitato dal titolare del trattamento stesso, ossia l'utente stesso;
- (ii) non pubblicare o diffondere contenuti e/o informazioni false, diffamatorie, ingannevoli, illecite o, comunque, dannose, volgari, oscene, lesive della Privacy altrui;
- (iii) non utilizzare la piattaforma e/o non pubblicare contenuti che non abbiano nessun legame tematico con il servizio offerto;
- (iv) non utilizzare la piattaforma e/o non pubblicare contenuti che siano contrari alle leggi in vigore applicabili;
- (vi) non utilizzare la piattaforma e/o pubblicare contenuti che siano finalizzati a raccogliere e/o utilizzare i dati personali di altri utenti a scopi commerciali o in violazione della normativa sulla Privacy;
- (vii) non utilizzare link ed ical di annunci di terze parti per l'iscrizione ad SOS Host;
- (viii) non utilizzare link ed ical di annunci di terze parti per la richiesta di apertura di nuovi ordini.

3.2 L'utente registrato è e rimarrà l'unico Titolare del trattamento dei dati personali dei propri ospiti, con la specificazione fin da ora che ogni dato inserito in piattaforma e/o media caricato riferito a documentazione personale degli ospiti non potrà essere richiesto successivamente dagli Host. Pertanto, sarà esclusivo onere del Titolare osservare le misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità dei dati stessi, nonché assicurarsi di ottemperare a:

- tutte le prescrizioni previste dalla normativa Privacy in vigore e applicabili
- tutti gli eventuali obblighi di comunicazione di dati specifici relativi agli ospiti

3.3 SOS Host si riserva il diritto di rimuovere o modificare, a suo insindacabile giudizio, le pubblicazioni che ritenga offensive o lesive di diritti propri o altrui o che comunque ritenga non conformi al regolamento, all'etica aziendale o alla legge, non assumendo, pertanto, alcuna obbligazione né responsabilità riguardo alla pubblicazione/cancellazione/modificazione delle informazioni come comunicate dall'utente; altresì SOS Host si riserva la facoltà di sospendere, a suo insindacabile giudizio, il profilo dell'utente che ritenga operi in violazione dei presenti Termini di Servizio.

3.4 In ogni caso SOS Host non è responsabile per la correttezza, la qualità, la completezza, l'affidabilità o credibilità dei contenuti e delle informazioni inserite e trasmesse dagli utenti.

3.5 SOS Host non è tenuta a verificare attivamente la correttezza e legittimità dei contenuti forniti dagli utenti della piattaforma, ad eccezione dei dati richiesti per la registrazione su piattaforma. SOS Host non influenza in alcun modo le informazioni (immagini, commenti, recensioni, video etc.). La pubblicazione di contenuti da parte degli utenti non riflette l'opinione di SOS Host; in particolare, i contenuti redazionali non implicano alcun suggerimento esplicito e informativo.

3.6 Relativamente ai contenuti pubblicati sulla piattaforma, o sui social alla stessa collegati, da parte dell'utente o da qualsiasi altro soggetto, anche non registrato, si riconosce e si concede espressamente a SOS Host la licenza d'uso gratuita a tempo indeterminato, oltre al diritto di sfruttamento economico, valida in ogni luogo e non esclusiva di riprodurre, modificare, adattare e pubblicare tali contenuti sulla piattaforma e sui canali social ufficiali.

4. DISPOSIZIONI PER L'HOST

4.1 L'Host potrà usufruire della permanenza nella piattaforma, accedendo ai servizi e alle

funzionalità come di seguito esposte e secondo le condizioni stabilite.

4.2 L'Host potrà inserire un nuovo ordine con almeno 72 h di anticipo rispetto alle 00.00 del primo giorno di ingaggio effettivo del Co-Host. Questo lasso di tempo giustifica l'attività di selezione e abbinamento dei Co-Host da parte della piattaforma SOS Host ed il corretto espletamento delle attività di inserimento e preparazione del Co-Host abbinato all'ordine. A titolo di esempio riportiamo alcune delle attività necessarie all'avvio di una nuova collaborazione tra gli utenti:

- messa in carico dell'annuncio: il Co-Host dovrà essere inserito nell'annuncio abbinato all'ordine per permetterne la gestione (reperibilità digitale)
- messa in carico dell'immobile: il Co-Host dovrà ricevere un numero sufficiente di copie della chiave dell'immobile e tutte le informazioni e gli strumenti necessari ad una corretta gestione delle attività di accoglienza e reperibilità (fisica) durante i soggiorni (e.g. set di biancheria da letto/bagno in numero sufficiente e prodotti e strumenti per la pulizia dei locali, se inclusa nell'ordine).

Ogni altro dettaglio relativo alla collaborazione tra Host e Co-Host è auspicabile venga concordato entro il primo giorno di ingaggio ed SOS Host non risponderà in futuro in alcun modo delle eventuali relative inadempienze.

SOS Host si riserva di svolgere l'attività di selezione e abbinamento dei Co-Host per tutto il tempo necessario con il fine di fornire il miglior servizio possibile ai suoi utenti. Qualora questo non fosse possibile l'ordine verrà annullato di default nel limite delle 12 h prima delle 00.00 del primo giorno di ingaggio per permettere agli Host di organizzarsi autonomamente. L'importo relativo all'ordine precedentemente congelato verrà reso disponibile sul portafoglio digitale per un successivo uso in piattaforma o liquidabile attraverso apposita segnalazione.

4.3 SOS Host processa automaticamente richieste di nuovi ordini prodotte dagli Host qualora il portafoglio digitale dell'utente sia capiente. In ogni altro caso, la richiesta di nuovo ordine non verrà processata se non verranno versati gli importi necessari contestualmente all'inserimento con

le metodologie di pagamento disponibili.

4.4 Con l'apertura di un nuovo ordine l'utente rinuncia espressamente al diritto di richiesta interruzione del servizio erogato come disciplinato dall'art. 59 del Codice del Consumo. Un ordine inviato e processato correttamente dalla piattaforma non potrà essere modificato o annullato, fatte salve le seguenti casistiche:

- mancato abbinamento, come descritto nel punto precedente
- interruzione in corso d'ordine per problemi di forza maggiore segnalati e validati dalla piattaforma

4.5 L'Host una volta validato ordine ed ingaggio del Co-Host si ritiene responsabile per eventuali inadempienze che causino l'impossibilità del Co-Host di svolgere le attività incluse nel periodo di ingaggio. La verifica di tali inadempienze da parte di SOS Host potrà causare l'interruzione dell'ordine e la conseguente liquidazione dei compensi dovuti al Co-Host, oltre che eventuali azioni nei confronti dell'utente a salvaguardia dell'integrità della piattaforma.

4.6 Resta inteso tra le parti che SOS Host è una piattaforma marketplace a servizio e a disposizione dell'utente (Host e Co-Host) e che svolge sostanzialmente la funzione di ASP (Application Service Provider). Pertanto non si vuole in alcun modo sostituire alle piattaforme online che mettono in contatto persone in cerca di un alloggio a fini turistici o di una camera per brevi periodi, con utenti che dispongono di uno spazio da affittare. Per questa ragione, con riferimento a tali piattaforme di cui sopra quali ad esempio Airbnb.com o Booking.com (elenco esemplificativo e non esaustivo), SOS Host rinvia in toto alle loro condizioni contrattuali di utilizzo e alle penali economiche in caso di inottemperanza delle medesime - sarà piena ed esclusiva responsabilità dell'Host e del Co-Host essere conforme a tali obbligazioni - e declina ogni responsabilità in tal senso, ivi incluse eventuali penali economiche imputate dalle piattaforme (e.g. Airbnb/Booking) a carico dell'Host.

4.7 L'Host, oltre ad avere tutti gli obblighi previsti dalle piattaforme online che mettono in contatto persone in cerca di un alloggio o di una camera per brevi periodi di cui al punto 4.2, si obbliga nei

confronti di SOS Host a:

- fornire dati e informazioni richieste in maniera puntuale e trasparente;
- pagare puntualmente SOS Host per i servizi richiesti tramite piattaforma;
- non instaurare relazioni dirette extra piattaforma con i Co-Host iscritti a SOS Host: a tal fine, SOS Host effettuerà controlli incrociati con riferimento al database del calendario; in caso si rilevino manomissioni atte a modificare la correttezza dei calendari condivisi la Società SOS Host si riserva di sospendere o cancellare uno o più profili legati al fatto suddetto.
- NON MODIFICARE MANUALMENTE i calendari oggetto di esportazione: la chiusura di una o più date potrebbe dar luogo alla creazione di nuovi soggiorni a sistema, con il conseguente addebitamento automatico (sul portafoglio digitale dell'utente) dei relativi importi tariffari. L'utente si impegna inoltre ad informare (con i mezzi messi a sua disposizione) SOS Host di ogni specifica necessità di variazione di tutti i calendari abbinati al suo ordine, in maniera da salvaguardare il corretto svolgersi di tutti i processi operativo/finanziari. SOS Host si riserva la facoltà di accogliere o declinare tali richieste, in funzione delle conseguenze potenziali sul rapporto tra gli attori (Host, Co-Host) dell'attività già concordata e pianificata.

4.8 Alla naturale conclusione di un ordine che coinvolge direttamente l'utente, egli ha la facoltà cliccando sul pulsante dedicato di comunicare alla controparte e alla piattaforma l'avvenuto completamento delle attività come da ordine stesso, esautorando tutte le parti da successive segnalazioni di inadempienza.

5. DISPOSIZIONI PER IL CO-HOST

5.1 Il Co-Host potrà usufruire della permanenza nella piattaforma, accedendo ai servizi e alle funzionalità come di seguito esposte e secondo le condizioni stabilite.

5.2 Il Co-Host avrà le stesse obbligazioni di cui all'art. 4.7 dell'Host.

5.3 È facoltà di ogni utente di candidarsi ad ogni posizione ritenuta congrua e di interesse con il limite delle proprie disponibilità effettive in modo da non danneggiare l'operatività degli Host in caso di ingaggio. Una volta effettuata una candidatura e ricevuta la conferma di ingaggio, a meno che l'ordine non verrà cancellato da SOS Host, tale candidatura si riterrà efficace e non cancellabile. L'eventuale mancato rispetto delle regole inerenti la gestione di un ordine, SOS Host riterrà responsabile il Co-Host di inadempienza, riservandosi la facoltà di scollegare e restituire all'Host la parte di compenso direttamente interessata e di valutare ulteriori azioni nei confronti dell'utente a salvaguardia dell'integrità della piattaforma.

5.4 Il Co-Host si impegna a riconsegnare, al termine del periodo di ingaggio o per interruzione del medesimo, quanto necessario per consentire l'accesso e la corretta gestione dei locali indicati all'interno degli ordini di ingaggio. Tale riconsegna dovrà avvenire il prima possibile e comunque entro un tempo congruo e coerente con il corretto prosieguo dell'attività di gestione.

5.5 Alla naturale conclusione di un ordine che coinvolge direttamente l'utente, egli ha la facoltà cliccando sul pulsante dedicato di comunicare alla controparte e alla piattaforma l'avvenuto completamento delle attività come da ordine stesso, esautorando tutte le parti da successive segnalazioni di inadempienza.

6. SERVIZI

6.1 L'ordine Accoglienza Base rappresenta un insieme di attività minime richieste da un Host in un periodo indicato di massimo 30 giorni consecutivi. Esso comprende accoglienza e reperibilità e più nello specifico per ogni soggiorno: un check in fisico, la comunicazione con gli ospiti prima e durante il loro soggiorno (reperibilità digitale), la disponibilità in caso di bisogno in loco in tutto il periodo di ingaggio (reperibilità fisica) ed il check out fisico qualora ritenuto necessario.

Qualora un ordine dovesse concludersi naturalmente avendo ancora un soggiorno in corso,

l'espletamento delle attività potenzialmente residue non sarà ritenuto a carico del Co-Host, a meno di prosecuzione del periodo di ingaggio (senza soluzione di continuità) collegata ad un nuovo ordine prodotto nei tempi e nei modi consentiti dai presenti Termini di Servizio.

6.2 L'ordine Accoglienza Completa include, oltre a quanto già detto per l'ordine Accoglienza Base, l'attività di riassetto e pulizia degli ambienti e dei bagni per ogni soggiorno incluso nel periodo di ingaggio.

6.3 L'ordine e le modalità di esecuzione delle attività che verranno svolte dai Co-Host si intende definito tra le parti ed SOS Host intende svolgere esclusivamente la funzione tutoriale, come da indicazioni fornite a livello generale attraverso i propri canali della piattaforma (newsletter, sito, ecc).

A fronte di tali richieste il Co-Host accetta autocandidandosi di collaborare con l'Host avendo come target minimo di compenso l'importo totale indicato da SOS Host ad ordine terminato correttamente. Sarà poi facoltà degli utenti decidere se il trasferimento dei fondi avverrà attraverso SOS Host o autonomamente (vedi paragrafo Portafoglio Protetto).

6.4 SOS Host declina ogni responsabilità relativamente a richieste di rimborso su penali attribuite dai portali web (e.g. Airbnb e Booking) in quanto in qualità di piattaforma marketplace digitale e non direttamente fornitore del servizio, declina ogni regola ed accordo pratico di gestione agli attori Host e Co-Host direttamente coinvolti.

7. PORTAFOGLIO PROTETTO

7.1 SOS Host in qualità di società digitale innovativa fornisce a tutti gli utenti registrati un portafoglio digitale. Quest'ultimo è un contenitore di capienza variabile che contiene l'equivalente di tutti gli importi economici inclusi in un ordine. Tale portafoglio può essere utilizzato dagli utenti in maniera diretta per liquidare i compensi al termine di un ordine oppure, per decisione congiunta dei

medesimi, come strumento di garanzia a tutela delle attività delegate ai Co-Host.

7.2 Dal lato dell'Host tali importi verranno congelati contestualmente all'inizio dell'ordine ed aggiornati in caso di necessità di allineamento calendario (per nuovi soggiorni o cancellazioni). Tali importi si riferiscono sia agli importi riferiti ai Co-Host che alle commissioni di SOS Host. Giornalmente, per tutta la durata dell'ordine la quota spettante ai Co-Host per le attività svolte nel giorno precedente verrà trasferita sul relativo portafoglio e l'intero ammontare delle transazioni si esaurirà il giorno dopo la chiusura naturale dell'ordine di ingaggio.

7.3 A garanzia delle candidature e delle attività svolte dai Co-Host, gli importi presenti sul relativo portafoglio digitale verranno mantenuti disponibili ma congelati per un massimo di 30 gg successivi al concludersi dell'ordine ed in caso di controversie la società SOS Host provvederà previa verifica a scongelare e rendere disponibili sui portafogli dei Co-Host gli importi relativi.

Per tutte le altre casistiche, a meno di diretta richiesta in fase iniziale, tali importi manterranno la veste di garanzia e verranno riassegnati all'Host e azzerati ai Co-Host al termine dell'ordine in caso di assenso degli utenti oppure dopo i 30 gg già citati legati a questioni di tutela.

7.4 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una variazione dell'ordine in corso che comporti per l'Host la necessità di integrare i fondi presenti sul suo portafoglio digitale, egli non provveda tempestivamente al pagamento della quota dovuta a garanzia delle attività subentrate entro le ore 00.00 del giorno in cui le stesse si realizzano, le suddette attività non saranno considerate parte dell'ordine. SOS Host si riserva di fare delle verifiche sugli importi riportati nel recap economico dell'ordine (e laddove necessario a modificarli nei portafogli digitali) e sull'ordine stesso e di prendere provvedimenti nei confronti degli utenti coinvolti. In nessun caso la piattaforma risponderà di importi relativi a compensi non coperti da garanzia economica.

7.5 Nell'ottica di gestire al meglio i flussi economici relativi alla garanzia di Portafoglio Protetto, SOS Host gestisce tali flussi economici su un conto corrente aziendale dedicato che non può essere utilizzato dall'azienda per altre attività che non siano collegate alla liquidazione dei portafogli

degli utenti. SOS Host si riserva con modi e tempi definiti ad hoc di prelevare da tale conto corrente unicamente gli importi delle commissioni spettanti alla società (al netto dei costi fissi e variabili applicati e riscossi direttamente dall'Istituto Bancario fornitore del c/c citato).

8. PREZZI E COMMISSIONI

8.1 In qualità di piattaforma marketplace digitale SOS Host fatturerà su ogni ordine concluso un importo che dipende dalle variabili dei singoli ordini e che è desumibile dalla diretta sottrazione tra il totale congelato nel portafoglio digitale dell'Host ed il totale trasferito virtualmente nel portafoglio del Co-Host abbinato. Tale valore varia nel corso dell'ordine in base al numero di soggiorni ed al numero di giorni di reperibilità effettivamente avvenuti.

8.2 SOS Host applica una tariffa nazionale fissa per l'ordine di tipo Accoglienza Base, non dipendente da altre variabili che non siano il numero di soggiorni ad ordine concluso ed il numero di giorni di reperibilità sul totale dei giorni di ingaggio dell'ordine medesimo.

	Prezzo	di cui al Co-Host
Check-in soggiorno	€ 15,00	€ 13,50
Reperibilità	€ 3,00	€ 2,00

8.3 La tariffa relativa all'ordine Accoglienza Completa, contenendo l'attività di pulizia, è parametrata anche sul numero totale di ambienti e bagni, ed è quindi progressiva in funzione della dimensione complessiva dell'immobile in gestione.

		Prezzo	di cui al Co-Host
Reperibilità		€ 3,00	€ 2,00
Check-in soggiorno			
N. Ambienti	N. Bagni		
1	1	€ 34,49	€ 30,38
2	1	€ 53,91	€ 47,48
3	1	€ 73,33	€ 64,58
4	1	€ 92,75	€ 81,68
5	1	€ 112,16	€ 98,78
1	2	€ 39,35	€ 34,65
2	2	€ 58,77	€ 51,75
3	2	€ 78,18	€ 68,85
4	2	€ 97,60	€ 85,95
5	2	€ 117,02	€ 103,05
1	3	€ 44,20	€ 38,93
2	3	€ 63,62	€ 56,03
3	3	€ 83,04	€ 73,13
4	3	€ 102,46	€ 90,23
5	3	€ 121,87	€ 107,33
1	4	€ 49,06	€ 43,20
2	4	€ 68,47	€ 60,30
3	4	€ 87,89	€ 77,40
4	4	€ 107,31	€ 94,50
5	4	€ 126,73	€ 111,60

8.4 Per rendere più trasparente possibile la fruizione dei servizi offerti dai Co-Host attraverso SOS Host, in piattaforma sono presenti due simulatori aggiornati all'ultima tariffa depositata e fruibili anche da utenti non ancora autenticati e registrati.

La simulazione antecedente l'ordine potrebbe non corrispondere al totale economico ricapitolato a termine dello stesso per via di nuove prenotazioni o cancellazioni avvenute durante lo svolgimento dell'ordine medesimo che ne vanno a mutare l'importo finale.

8.5 SOS Host si riserva di comunicare ad ogni futura eventuale variazione di tariffa i nuovi importi agli utenti registrati nonché ad aggiornare prontamente i simulatori.

9. RESPONSABILITA'

9.1 Eventuali hyperlink, banner pubblicitari e dati relativi ai prodotti e/o servizi non rappresentano un consiglio o un suggerimento da parte di SOS Host in favore di terzi e dei loro prodotti.

9.2 L'utente è l'unico soggetto pienamente responsabile dell'utilizzo del profilo, dei contenuti pubblicati e delle informazioni trasmesse.

9.3 In ogni caso SOS Host non è responsabile per la correttezza, la qualità, la completezza, l'affidabilità o credibilità dei contenuti e delle informazioni inserite e trasmesse dagli utenti.

9.4 In caso di violazione dei presenti Termini di Servizio, SOS Host si riserva il diritto di eliminare i contenuti inseriti senza fornire spiegazioni e di escludere l'utente stesso dalla piattaforma, rimanendo impregiudicato il diritto a esercitare l'azione penale.

9.5 L'utente manleva e tiene indenne SOS Host da tutti i danni e/o costi di qualsiasi natura che derivino dall'inadempimento di uno o più obblighi ai sensi dei presenti Termini di Servizio (incluse le eventuali penali applicate dalle OTA come già descritte).

9.6 Durante le sue attività l'utente si impegna a rispettare pienamente tutte le leggi e i regolamenti sulla Privacy applicabili e tiene indenne SOS Host da tutti i danni e/o costi di qualsiasi natura a questo riguardo. SOS Host non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per eventuali danni cagionati agli ospiti da parte dell'utente e derivanti da qualsiasi tipo di violazione delle condizioni di utilizzo del portale SOS Host o dei portali di cui al punto 3.3, nonché delle già citate norme

giuridiche e comportamentali.

9.7 Salvo in caso di dolo e/o grave negligenza da parte di SOS Host, SOS Host non è in alcun modo responsabile per danni e/o costi di qualsiasi natura nei quali è coinvolto l'utente in relazione all'uso della piattaforma, del profilo e dei contenuti pubblicati. SOS Host non garantisce e non è, inoltre, in nessun caso responsabile dell'adempimento degli obblighi dell'utente sia nei confronti degli ospiti sia negli adempimenti richiesti in termini di raccolta e comunicazione dei dati degli ospiti.

9.8 SOS Host non risponde per i problemi tecnici, la cui causa non rientri nell'ambito delle proprie responsabilità o per danni derivanti da cause di forza maggiore.

9.9 SOS Host non potrà essere, in nessun caso, ritenuto responsabile per malfunzionamenti del servizio causati da:

- a. caso fortuito;
- b. guasti ai propri sistemi hardware;
- c. ritardi dovuti a terze parti;
- d. o di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, scioperi, ecc);
- e. mancata validazione di un ordine pendente (anche se pagato) per mancanza di Co-Host sul territorio di pertinenza (CAP) dell'annuncio;
- f. mancata validazione di un ordine pendente (anche se pagato) non conforme alle regole descritte nelle presenti condizioni o altre cause comunque non imputabili a SOS Host.

SOS Host non potrà inoltre essere ritenuta responsabile in caso di furto, hackeraggio o duplicazione del profilo utente, né di qualsiasi ulteriore e possibile conseguenza derivante da tale circostanza.

10. MODIFICHE A SOS HOST

10.1 SOS Host si riserva in ogni tempo il diritto di modificare o sospendere, temporaneamente o permanentemente, il servizio o determinate condizioni del servizio, così come offerto all'utente e

descritto nelle presenti condizioni, dandone comunque tempestivo avviso agli interessati a mezzo mail. I termini e le condizioni soggette a cambiamenti riguardano anche tutti i servizi forniti direttamente o indirettamente (es. terze parti) su internet, dispositivi mobile, email o telefono.

10.2 L'utente conviene e concorda che SOS Host non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile verso l'utente stesso e/o verso terzi soggetti per la modifica, la sospensione o la cessazione del servizio.

11. DISDETTA E RECESSO

11.1 SOS Host può, con giustificato motivo quale mancato pagamento del servizio o uso improprio/illecito della piattaforma (elenco esemplificativo e non esaustivo), disdire l'accesso di un utente e cancellarne la registrazione, dandone preavviso di almeno una settimana a mezzo mail. L'utente può, se ritiene detta cancellazione eccessiva o ingiustificata, comunicarlo a SOS Host entro e non oltre una settimana dalla notifica, fornendo le adeguate motivazioni. Qualora l'utente non provveda secondo quanto previsto poc'anzi, tutti i dati personali, i documenti e le informazioni di cui è Titolare saranno definitivamente cancellate e l'utente non potrà in alcun modo rivalersi su SOS Host. L'utente manleva, pertanto, SOS Host da qualsiasi responsabilità relativa alla perdita e/o distruzione di dati, documenti e informazioni dovute alla cancellazione del profilo dalla piattaforma ai sensi del presente articolo.

11.2 L'utente può, in qualsiasi momento e senza costi aggiuntivi, cancellare il proprio profilo dalla piattaforma tramite specifica segnalazione di richiesta. Qualora l'utente decida di cancellare la propria iscrizione dalla piattaforma, è tenuto a raccogliere e/o duplicare tutti i dati personali, i documenti e le informazioni in suo possesso e di cui è Titolare. In nessun caso SOS Host potrà essere ritenuta responsabile della perdita dei dati da parte dell'utente. L'utente manleva pertanto SOS Host da qualsiasi responsabilità relativa alla perdita e/o distruzione di dati, documenti e informazioni

dovute alla cancellazione del profilo dalla piattaforma per sua volontà e ai sensi del presente articolo.

11.3 L'utente può recedere dal contratto in qualsiasi momento cancellando la propria iscrizione in piattaforma, salvo quanto fino a quel momento dovuto in favore di SOS Host. In caso di recesso, i costi già contabilizzati per servizi in corso di fruizione saranno comunque dovuti a SOS Host.

12. COPYRIGHT E MARCHI

12.1 Ove applicabile, SOS Host, le pagine che la compongono, le tecnologie e la piattaforma, i loghi, i marchi, la veste grafica, nonché ogni contenuto della piattaforma, sono di proprietà esclusiva di SOS Host. Ne è, pertanto, vietato l'uso e la riproduzione, salvo consenso espressamente manifestato dal proprietario. L'utente si impegna, quindi, a non riprodurre o, comunque, a non utilizzare a fini commerciali i contenuti di SOS Host.

12.2 Resta inteso tra le parti che non è in alcun modo consentito l'utilizzo di dispositivi o software che possano interferire nelle funzionalità e nelle attività di SOS Host e del suo Software. Qualsiasi intromissione o tentativo di intromissione che violi le leggi sulla IP (Proprietà Intellettuale) o le regole di condotta qui riportate, renderanno l'utente responsabile passibile delle opportune azioni legali volte a indennizzare SOS Host e/o gli altri utenti per gli eventuali danni causati.

13. GARANZIE

13.1 L'utilizzo di SOS Host avviene sotto l'esclusiva responsabilità dell'utente, il quale accetta e riconosce che i servizi in esso descritti e rappresentati sono forniti così come sono, senza alcuna garanzia a carico di SOS Host in riferimento alla veridicità, alla correttezza e all'affidabilità dei suoi contenuti.

14. MISCELLANEA

14.1 I presenti Termini di Servizio costituiscono il solo contratto che governa il rapporto tra le parti in relazione all'esecuzione dei servizi offerti tramite la piattaforma SOS Host.

14.2 Come da premessa di cui sopra, SOS Host è una piattaforma marketplace digitale, che agisce esclusivamente in qualità di intermediario, limitandosi a offrire un servizio che mette in contatto i soggetti interessati (Host e Co-Host).

A decorrere dal momento in cui tali soggetti - Host e Co-Host - accettano i presenti Termini di Servizio, sorge tra gli stessi una relazione contrattuale diretta, mentre SOS Host sarà solo beneficiaria del compenso di intermediazione a carico del proprietario dell'immobile.

Pertanto è da escludere qualsiasi rapporto lavorativo o relazione contrattuale di tipo giuslavoristico tra SOS Host e i soggetti interessati - Host e Co-Host - che usufruiscono del servizio offerto dalla piattaforma, anche nell'eventualità che la liquidazione del compenso avvenga attraverso la piattaforma per diretta richiesta degli interessati.

14.3 L'eventuale invalidità, inefficacia o inapplicabilità di una delle clausole indicate nei presenti Termini di Servizio non inficia l'efficacia o la validità delle altre. Nel caso in cui una delle clausole sia inefficace o invalida, si provvede immediatamente alla sua sostituzione secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

I presenti Termini di Servizio sono regolati dalla legge individuata a seconda del caso concreto, anche in relazione alla legge applicabile all'utente.

CLAUSOLE VESSATORIE

Nel rispetto della normativa vigente, si dichiara che il presente documento contiene clausole vessatorie ai sensi degli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Tali clausole hanno l'obiettivo di tutelare gli interessi legittimi del fornitore senza tuttavia ledere i diritti fondamentali del consumatore.

Si invita pertanto l'utente a leggere attentamente tutte le clausole contrattuali, con particolare attenzione a quelle evidenziate, e a chiedere eventuali chiarimenti prima dell'accettazione del presente contratto. Per la validità di tali clausole, si richiede l'approvazione espressa e separata da parte del consumatore, come previsto dalla legge.

Di seguito, sono elencate le clausole vessatorie presenti nel presente documento:

- Paragrafo 1: punti 1.7 - 1.11 - 1.12
- Paragrafo 2: punti 2.4 - 2.5
- Paragrafo 3: punti 3.2 - 3.3 - 3.4 - 3.5
- Paragrafo 4: punti 4.3 - 4.4 - 4.5 - 4.6 - 4.7
- Paragrafo 5: punti 5.2 - 5.3 - 5.5
- Paragrafo 6: punto 6.4
- Paragrafo 7
- Paragrafo 9
- Paragrafo 11
- Paragrafo 14: punto 14.2
- Paragrafo 15