

1.1 VERSIONE per i CLIENTI della piattaforma / Edizione: Marzo 2018

Cercate, in qualità di CLIENTI, SERVIZI di un FRIEND o di un PROFI sulla piattaforma Mila? Allora per l'utilizzo della piattaforma Mila valgono le seguenti

Condizioni di utilizzo

Le presenti condizioni di utilizzo valgono per l'utilizzo della piattaforma Mila (<https://www.mila.com/>) di Mila AG ("Mila") da parte dei CLIENTI. Le presenti condizioni d'utilizzo non valgono per la semplice visita alla piattaforma Mila, ma solo per incaricare i FORNITORI DI SERVIZI tramite la piattaforma Mila.

1. Definizioni

- FORNITORE DI SERVIZI: colui che offre dei SERVIZI in qualità di FRIEND o PRO.
 - FRIEND: persona fisica che interviene quale FORNITORE DI SERVIZI registrato presso Mila nell'ambito di un'attività lucrativa accessoria indipendente.
 - PRO: impresa che interviene quale FORNITRICE DI SERVIZI registrata presso Mila nell'ambito di un'attività lucrativa principale e a nome di Mila nei confronti dei clienti finali.
- SERVIZI: servizi, che i FORNITORI DI SERVIZI offrono ai CLIENTI sulla piattaforma Mila.
- SERVICE CROWD MILA: con la registrazione su Mila, i FORNITORI DI SERVIZI diventano parte di SERVICE CROWD MILA quale gruppo dei FORNITORI DI SERVIZI e hanno inoltre la possibilità di aderire a una o più SERVICE COMMUNITY.
- CLIENTE: persona fisica o giuridica che, tramite la piattaforma Mila, incarica di un SERVIZIO un FORNITORE DI SERVIZI.
- PACCHETTI DI SERVIZI: determinati SERVIZI che sono tipicamente ricorrenti in un settore di produzione e che sono riuniti in pacchetti con l'indicazione di un prezzo stimato non vincolante nel caso dei FRIEND e di prezzi fissi in quello dei PRO. Nel caso dei FRIEND, questo prezzo serve esclusivamente a informare il CLIENTE in merito al compenso richiesto in passato dai FRIEND per PACCHETTI DI SERVIZI paragonabili; questi prezzi non valgono come preventivo. Il compenso per i SERVIZI viene concordato direttamente tra il CLIENTE e il FRIEND e può differire dal prezzo stimato, non vincolante.
- GARANZIA HAPPINESS: al momento della prenotazione di un SERVIZIO, al CLIENTE viene consegnata una GARANZIA HAPPINESS, per cui viene prelevato un importo di 4.90 CHF per transazione. Tramite la GARANZIA HAPPINESS il CLIENTE riceve accesso diretto all'Help Center di Mila, un servizio di mediazione in caso di problemi e paga non appena il SERVIZIO è svolto in maniera soddisfacente da parte del FORNITORE DI SERVIZI.
- PROFILO: descrizione compiuta dal FORNITORE DI SERVIZI (nome e cognome, immagine del profilo, capacità, etc.) che può essere consultata sulla piattaforma Mila.

2. Ruolo di Mila

Relazione tra FRIEND e CLIENTE:

con la piattaforma Mila, Mila offre uno spazio commerciale per FRIEND e CLIENTI, permettendo loro di entrare in contatto gli uni con gli altri e di stipulare ed eseguire contratti di SERVIZI. Mila stessa non è parte dei contratti di SERVIZI, né stipula contratti in rappresentanza di una delle parti di questi contratti.

Mila, in quanto gestore della piattaforma, non è responsabile per la conclusione, il contenuto e l'esecuzione dei contratti tra FRIEND e CLIENTI.

Relazione tra PRO e CLIENTE:

con la piattaforma Mila, Mila offre uno spazio commerciale in cui i CLIENTI possono riservare SERVIZI dei PRO. Il cliente stipula in tal caso un contratto con Mila. Tramite lo spazio commerciale viene procurato un PRO adeguato, che entra in contatto con il CLIENTE a nome di Mila e che offre i SERVIZI a nome di Mila.

Mila non si assume alcuna responsabilità e non fornisce alcuna garanzia per la qualità dei contenuti riportati nei profili dei FORNITORI DI SERVIZI. Mila gestisce la piattaforma Mila e la mette a disposizione nei limiti delle condizioni di utilizzo. Mila si riserva di non mettere a disposizione la piattaforma Mila durante i lavori di manutenzione regolari, per l'implementazione di nuove funzioni o per altre esigenze tecniche.

Mila si riserva inoltre di modificare o interrompere i servizi. Mila informerà per tempo i CLIENTI a tal proposito, ad esempio tramite una corrispondente indicazione sulla piattaforma Mila.

3. Richieste di SERVIZI

I CLIENTI possono richiedere i SERVIZI direttamente o indirettamente tramite un intermediario (ad es. un collaboratore del negozio), indicando il cognome e il nome, la data di nascita, l'indirizzo, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono e la password. I CLIENTI sono tenuti a mettere a disposizione tali informazioni in modo completo e veritiero. Per richiedere con successo un SERVIZIO, il CLIENTE deve altresì scegliere il metodo di pagamento e introdurre le proprie informazioni di pagamento. Mila è un sistema che ammette solo pagamenti senza contanti (ad es. carte di credito, conto corrente, Sofort, ecc.). Per l'esecuzione di tutti i pagamenti, Mila collabora con il fornitore di servizi di pagamento a cui è stata data una licenza Adyen (adyen.com), che esegue i pagamenti per Mila.

Al momento della richiesta di SERVIZI viene creato un profilo cliente sulla piattaforma Mila. Mila inoltra le richieste dei CLIENTI ai FORNITORI DI SERVIZI, che offrono i servizi richiesti nella regione richiesta.

I FORNITORI DI SERVIZI possono rispondere a tali richieste e fare un'offerta al CLIENTE per telefono o e-mail (FRIEND), oppure dare una conferma al prezzo indicato (PRO). I FORNITORI DI SERVIZI sono di principio liberi per quanto attiene il trattamento delle richieste. Non sussiste un diritto alla stipulazione di un contratto con il FORNITORE DI SERVIZI utilizzando la piattaforma Mila.

Mila è autorizzata a interpellare i CLIENTI e i FORNITORI DI SERVIZI in merito alle modalità di esecuzione del mandato di SERVIZIO.

In caso di impedimenti relativi alla prestazione nell'ambito del rapporto tra il FORNITORE DI SERVIZI e il CLIENTE, possono ricorrere dei casi di annullamento ("storno"). Il cliente riceve tramite la GARANZIA HAPPINESS l'accesso all'Help Center di Mila, che può essere contattato in caso di divergenze tra il FORNITORE DI SERVIZI e il CLIENTE.

I CLIENTI mandanti dei SERVIZI che sono persone fisiche devono aver compiuto il 18esimo anno d'età. I CLIENTI mandanti dei SERVIZI che sono persone giuridiche devono essere validamente rappresentati da un rappresentante.

4. Sistema di valutazione

Mila mette a disposizione un sistema di valutazione, con cui i CLIENTI possono valutare il FORNITORE DI SERVIZI. Valutazioni ingiustificate saranno trattate in una procedura di opposizione. Per le valutazioni, per i CLIENTI valgono le "[Fair Use Policy](#)".

5. Protezione dei dati

Mila raccoglie e tratta i dati personali del CLIENTE conformemente alle informazioni nella dichiarazione di protezione dei dati.

I CLIENTI si premurano di non lasciare i loro dati di accesso alla piattaforma Mila a terzi non autorizzati.