



SeniorHelp

Piattaforma tecnologica di intermediazione

Condizioni di Utilizzo e Prenotazione (Senior / Familiari)

SeniorHelp è una piattaforma tecnologica di intermediazione tra utenti e prestatori autonomi indipendenti e non fornisce direttamente i servizi prenotati. Le presenti Condizioni disciplinano il rapporto tra SeniorHelp e i Clienti (Senior, Familiari) che utilizzano la piattaforma per richiedere servizi.

Ultimo aggiornamento: 11 ottobre 2026

1 Art. 1 — Natura della Piattaforma

SeniorHelp è una piattaforma tecnologica che facilita l'incontro tra Clienti e Helper indipendenti.

SeniorHelp non:

- fornisce direttamente servizi di compagnia o accompagnamento;
- è un servizio sanitario o medico;
- è un servizio taxi o NCC;
- è parte del contratto di servizio tra Cliente e Helper.

I servizi offerti tramite SeniorHelp non costituiscono servizi sanitari, infermieristici, di emergenza, trasporto pubblico professionale o attività soggette a specifica autorizzazione salvo ove espressamente indicato.

1-bis Art. 1-bis — Registrazione e Verifica dei Dati

Il Senior e il Familiare devono fornire dati veritieri e mantenere aggiornati i propri recapiti. Il percorso di registrazione della versione aggiornata dell'app richiede un numero di telefono per entrambi e, per il Senior, una fotografia di sé con un documento d'identità in mano.

La fotografia con il documento è destinata alla verifica da parte degli operatori autorizzati di SeniorHelp. Se sono necessarie correzioni, il Senior può consultare l'esito e inviare nuovamente il materiale richiesto. Al Familiare non è richiesta la fotografia con il documento prevista per il Senior.

Gli account già registrati e i percorsi delle versioni precedenti possono non contenere i nuovi dati: la loro introduzione non attesta che tutti gli utenti esistenti siano già stati sottoposti alle nuove verifiche.

Il Familiare può gestire i servizi del Senior soltanto nell'ambito di un'associazione accettata. I documenti di verifica non sono pubblicati nel profilo visibile agli altri utenti.

2 Art. 2 — Selezione dell'Helper

Il Cliente seleziona autonomamente l'Helper tramite la piattaforma, valutando il profilo, le recensioni e le disponibilità indicate.

La richiesta inviata dal Cliente costituisce una richiesta di prenotazione e non una prenotazione automaticamente confermata.

2-bis Art. 2-bis — Accompagnamento e Veicolo dell'Helper

Nel percorso aggiornato di prenotazione il Cliente sceglie se l'accompagnamento richiede l'auto dell'Helper oppure viene svolto senza l'auto dell'Helper. La scelta è riportata nel riepilogo e non trasforma il servizio in un servizio di taxi, NCC o trasporto professionale.

Quando è richiesta l'auto dell'Helper, la prenotazione associa il veicolo attivo scelto dall'Helper. Il mezzo della prenotazione rimane identificato anche se l'Helper cambia successivamente il proprio veicolo attivo. Per il servizio accettato i partecipanti e i Familiari collegati autorizzati possono consultare i dati del mezzo, inclusa la targa.

L'inserimento e la verifica documentale della patente non costituiscono una garanzia continuativa sulla condotta di guida, sull'idoneità del veicolo o sulla copertura assicurativa. Restano ferme le responsabilità dell'Helper e gli obblighi previsti dalla legge.

3 Art. 3 — Conferma della Prenotazione

La richiesta costituisce una proposta di prenotazione. La conferma dell'Helper è registrata nella piattaforma ed è consultabile nell'app; la ricezione di una notifica o email non è necessaria perché l'accettazione registrata sia visibile.

L'Helper dispone di 15 minuti per accettare, rifiutare o proporre un diverso orario. Una richiesta scaduta non è una prenotazione confermata. L'avvio del servizio richiede inoltre un'autorizzazione di pagamento valida secondo l'Art. 5.

Fino alla conferma dell'Helper, la prenotazione non è vincolante per nessuna delle parti.

3-bis Art. 3-bis — Nessuna Garanzia di Disponibilità

SeniorHelp non garantisce la disponibilità continuativa di specifici Helper, né l'accettazione di ogni richiesta di prenotazione.

4 Art. 4 — Prezzi e Compenso

Il compenso è determinato autonomamente dall'Helper.

La piattaforma mostra:

- il prezzo indicato dall'Helper per la prestazione;
- il Servizio SeniorHelp, pari al 5% del costo del servizio;
- il totale complessivo addebitato al Cliente.

I prezzi indicati sono comprensivi di IVA ove applicabile.

Servizio di accompagnamento — preventivo e corrispettivo finale:

Prima della prenotazione la piattaforma mostra un preventivo calcolato sul percorso previsto e sulle tariffe dell'Helper, composte da una quota base comprensiva dei primi 10 km e dei primi 60 minuti, da un importo per ogni chilometro ulteriore e da un importo per ogni blocco di 15 minuti ulteriore, conteggiato dopo una tolleranza di 7 minuti.

Il corrispettivo finale è determinato in base alla distanza effettivamente percorsa, rilevata tramite la posizione dei dispositivi del Senior e dell'Helper durante il servizio, e alla durata effettiva. Il corrispettivo finale può pertanto risultare inferiore o superiore al preventivo.

Nei tratti in cui la posizione non è disponibile la distanza è calcolata in via prudenziale, senza addebitare chilometri non rilevati; se i dati di posizione non sono sufficienti si applica il preventivo.

Le soste segnate tramite l'app, tra la segnalazione dell'arrivo a una tappa e quella della ripartenza, non generano chilometri: per la loro durata si considera la posizione della tappa.

Servizio di compagnia:

Il Cliente sceglie la durata del servizio e la piattaforma mostra il prezzo calcolato sulla tariffa oraria dell'Helper. Il corrispettivo finale è calcolato sulla durata maggiore tra quella prenotata e quella effettiva: se il servizio termina prima, resta dovuta la durata prenotata; se si prolunga, è dovuto anche il tempo ulteriore, al minuto.

5

Art. 5 — Pagamenti

I pagamenti:

- sono processati tramite provider di pagamento terzi certificati e sicuri;
- comprendono il Servizio SeniorHelp, pari al 5% del costo del servizio, a carico del Cliente;
- sono trasferiti all'Helper tramite sistema di intermediazione, al netto della commissione a suo carico.

Quando l'Helper accetta la prenotazione, il Cliente autorizza il blocco (preautorizzazione) sul proprio metodo di pagamento di un importo pari al preventivo maggiorato del 20% (con una maggiorazione minima di €5,00), oltre al Servizio SeniorHelp. Il blocco non costituisce addebito.

Al termine del servizio viene addebitato il solo corrispettivo finale, entro il limite dell'importo bloccato; la parte non utilizzata viene liberata.

Se il corrispettivo finale supera l'importo bloccato, la differenza è dovuta dal pagatore indicato nella prenotazione e va pagata tramite l'app. Un residuo inferiore a €0,50 sul totale dovuto dal pagatore è assorbito dalla piattaforma e non genera un pagamento supplementare. Un supplemento ancora dovuto impedisce nuove prenotazioni per lo stesso Senior fino al saldo.

Il calcolo e la finalizzazione del pagamento avvengono sul server e possono richiedere un breve tempo dopo la conclusione, anche per acquisire le ultime posizioni. In caso di errore temporaneo il sistema ritenta senza richiedere che l'app resti aperta; se l'esito non può essere determinato, il pagamento viene sottoposto a verifica. Una schermata di caricamento non equivale a un addebito aggiuntivo.

Se paga un Familiare, autorizzazioni, addebiti, eventuali penali e supplementi sono riferiti al suo metodo di pagamento. I Familiari collegati che non pagano possono ricevere informazioni sull'andamento del servizio senza ricevere per questo dettagli sugli importi addebitati.

SeniorHelp si riserva il diritto di modificare, caso per caso, rimborsi o penali per motivi di sicurezza, frode o tutela della community.

Il Cliente può cancellare gratuitamente una prenotazione fino a 30 minuti prima dell'orario previsto di inizio del servizio, senza alcuna penale.

Cancellazione tardiva (da 30 minuti prima dell'inizio):

In caso di cancellazione effettuata a meno di 30 minuti dall'inizio previsto del servizio viene applicata una penale fissa di €5,00, destinata a compensare l'Helper per la disponibilità riservata e a coprire i costi organizzativi della piattaforma.

Cancellazione dopo l'orario di inizio:

Decorso l'orario di inizio previsto, finché il servizio non è stato avviato e comunque entro 1 (una) ora da tale orario, il Cliente può cancellare la prenotazione con applicazione della medesima penale di €5,00.

Definizione di No-show:

Costituisce no-show del Cliente la situazione in cui l'Helper abbia segnalato il proprio arrivo tramite l'apposita funzione dell'app, verificata con la posizione del dispositivo, e il servizio non sia stato avviato entro 1 (una) ora dall'orario di inizio previsto. In tal caso la prenotazione è annullata automaticamente dal sistema e si applica la penale di €5,00.

In assenza di un arrivo validamente verificato non viene applicata automaticamente una penale per no-show del Cliente. Se le prove sono incomplete o contrastanti, oppure vi sono errori di avvio o autorizzazione del pagamento, il caso può essere sottoposto a verifica senza addebito automatico.

SeniorHelp può inoltre esaminare, su segnalazione dell'Helper, senza applicare automaticamente una penale sulla sola segnalazione:

- la mancata reperibilità del Cliente entro 15 minuti dall'orario concordato, documentata dall'Helper tramite piattaforma;
- l'assenza fisica sul luogo concordato senza comunicazione preventiva;
- la cancellazione di fatto della prestazione senza utilizzo della funzione di cancellazione formale.

Penale per cancellazione tardiva e no-show — Ripartizione:

- €4,00 (80%) riconosciuti all'Helper come indennizzo per indisponibilità dello slot prenotato e perdita dell'opportunità economica;
- €1,00 (20%) trattenuti da SeniorHelp quale commissione per costi di gestione e amministrazione della piattaforma.

In caso di cancellazione tardiva o no-show del Cliente, la penale è destinata principalmente a compensare l'Helper per la perdita dell'opportunità economica derivante dalla prenotazione riservata, fermo restando il diritto di SeniorHelp di trattenere una quota a copertura dei costi di piattaforma e gestione.

Clausola Anti-Abuso:

SeniorHelp si riserva il diritto di limitare, sospendere o sottoporre a condizioni particolari gli account che registrino cancellazioni tardive o no-show ripetuti.

Cancellazione da parte dell'Helper:

L'Helper può cancellare una prenotazione accettata finché il servizio non è stato avviato. In tal caso il Cliente viene avvisato tramite l'app, nessun importo viene addebitato e il blocco sul metodo di pagamento viene liberato.

Lo stesso vale se l'Helper non si presenta, se l'account dell'Helper viene sospeso o se la prenotazione viene annullata da SeniorHelp.

7 Art. 7 — Sicurezza

Il Cliente riconosce che:

- SeniorHelp non garantisce qualifiche professionali degli Helper al di là delle verifiche dichiarate nel profilo;
- SeniorHelp non sostituisce servizi medici, di emergenza o socio-assistenziali professionali;
- in caso di emergenza, il Cliente deve contattare i servizi competenti (112, 118).

7-bis Art. 7-bis — Natura Non Professionale Specifica del Servizio

Salvo ove espressamente indicato, SeniorHelp non certifica qualifiche professionali specifiche degli Helper oltre eventuali verifiche documentali dichiarate sulla piattaforma.

8 Art. 8 — Condotta

È vietato per i Clienti:

- utilizzo improprio o abusivo della piattaforma;
- richiedere agli Helper servizi illegali o non consentiti dai presenti Termini;
- effettuare pagamenti fuori piattaforma per rapporti originati tramite SeniorHelp;
- condividere dati personali degli Helper con terzi non autorizzati.

9 Art. 9 — Responsabilità

SeniorHelp fornisce infrastruttura tecnica di intermediazione.

SeniorHelp non è responsabile per:

- la qualità materiale dell'esecuzione del servizio da parte dell'Helper;
- inadempimenti tra Cliente e Helper;
- danni derivanti da comportamenti degli Helper non imputabili alla piattaforma.

Restano salve le responsabilità di SeniorHelp previste dalla legge applicabile.

9-bis**Art. 9-bis — Mediazione Limitata della Piattaforma**

SeniorHelp può, a propria discrezione, offrire strumenti di assistenza o mediazione nelle controversie tra Cliente e Helper, senza assumere il ruolo di prestatore del servizio né responsabilità diretta sull'esecuzione materiale dello stesso.

10**Art. 10 — Recensioni**

Al termine di ogni servizio il Senior che ne ha beneficiato valuta l'Helper, anche quando la prenotazione è stata effettuata o pagata da un Familiare. La valutazione deve essere veritiera e basata sull'esperienza reale ed è necessaria prima che il Senior possa effettuare una nuova prenotazione.

È vietato lasciare recensioni false o diffamatorie e usare il sistema di recensioni per estorcere prestazioni o sconti.

11**Art. 11 — Divieto di Disintermediazione**

È vietato effettuare pagamenti fuori piattaforma per rapporti originati tramite SeniorHelp.

Utenti e Helper si impegnano a non concludere, per un periodo di 24 mesi dal primo contatto, transazioni esterne relative a rapporti originati tramite SeniorHelp, salvo autorizzazione espressa della piattaforma.

12**Art. 12 — Privacy e Dati Personali**

I dati personali del Cliente necessari alla prenotazione e all'esecuzione del servizio possono essere condivisi con l'Helper selezionato e con i Familiari collegati autorizzati, secondo le rispettive funzioni.

SeniorHelp tratta i recapiti, i dati di registrazione e, quando richiesti, la fotografia con il documento d'identità, per la verifica dei dati e la gestione dell'account. La fotografia con il documento non è un contenuto pubblico del profilo. Gli operatori autorizzati possono esaminare il materiale e registrare l'esito della verifica e le eventuali correzioni richieste.

Le segnalazioni possono contenere descrizioni, fotografie, riferimenti al servizio e alle persone coinvolte. Gli allegati sono conservati in aree riservate e consultabili dagli operatori autorizzati per la gestione della pratica; il segnalante può consultare la propria segnalazione e l'esito. Non è prevista la pubblicazione delle segnalazioni nel profilo dell'Helper.

Il trattamento dei dati è regolato dall'Informativa Privacy di SeniorHelp, nel rispetto del GDPR (Reg. UE 2016/679). L'Informativa indica il titolare, le finalità, le basi giuridiche, i destinatari, i criteri di conservazione e le modalità di esercizio dei diritti. Le presenti Condizioni non sostituiscono l'Informativa Privacy né costituiscono un consenso indistinto a ogni trattamento.

12-bis**Art. 12-bis — Rilevazione della Posizione durante l'Accompagnamento**

Durante il servizio di accompagnamento l'app rileva la posizione dei dispositivi del Senior e dell'Helper, dall'avvio alla conclusione del servizio. I dati di posizione sono utilizzati per calcolare il corrispettivo finale, per verificare l'arrivo dell'Helper, per informare i Familiari collegati dell'andamento del servizio e per gestire eventuali segnalazioni o contestazioni.

Durante gli accompagnamenti in corso i Familiari collegati possono ricevere avvisi se uno o entrambi i telefoni comunicano GPS o permessi disattivati, oppure se la posizione non si aggiorna da oltre 10 minuti. Le versioni precedenti dell'app possono consentire solo il rilevamento della mancata ricezione di nuove posizioni, senza comunicarne la causa.

La mancata ricezione di una posizione può dipendere anche da rete assente, telefono spento, limiti del sistema operativo o altri problemi tecnici. Gli avvisi non accertano una condotta scorretta e non generano automaticamente penali, sospensioni o interruzioni del servizio. La consegna dipende dalla connettività e dai permessi di notifica; non è garantito un avviso immediato.

Le posizioni, lo stato comunicato dei dispositivi e gli eventi di avviso sono trattati per il monitoraggio del servizio, il calcolo del corrispettivo e la gestione delle contestazioni, nei limiti indicati nell'Informativa Privacy. Gli avvisi non sostituiscono servizi di emergenza o sorveglianza continua.

13**Art. 13 — Segnalazioni e Risoluzione delle Controversie**

Senior, Familiari e Helper possono inviare una segnalazione dalla sezione del proprio profilo nell'app aggiornata. La segnalazione può riguardare furto, danni, comportamento, sicurezza o altro; può essere collegata a un servizio passato svolto al quale il segnalante è autorizzato ad accedere oppure essere inviata senza collegamento a un servizio.

Il segnalante descrive i fatti e può allegare fino a cinque fotografie pertinenti. Deve evitare informazioni estranee ai fatti e dati personali di terzi non necessari; la segnalazione deve essere veritiera e non può essere usata per molestie, minacce o ritorsioni.

Gli operatori possono prendere in esame, risolvere o archiviare la pratica e registrare una motivazione. Lo stato e l'esito sono consultabili dal segnalante. Una segnalazione non costituisce di per sé prova dei fatti, non sospende automaticamente l'Helper e non determina un rimborso automatico. SeniorHelp può valutare separatamente misure di tutela e sospensioni, nel rispetto della legge.

Le controversie relative alla qualità o all'esecuzione del servizio intercorrono principalmente tra Cliente e Helper. SeniorHelp può offrire strumenti di mediazione, fermo restando che non è parte del contratto di servizio.

Restano salve le responsabilità dirette della piattaforma previste dalla legge.

«SeniorHelp è una piattaforma tecnologica di intermediazione tra utenti e prestatori autonomi indipendenti e non fornisce direttamente i servizi prenotati.»