



SeniorHelp

Piattaforma tecnologica di intermediazione

Condizioni per Prestatori Autonomi di Servizi (Helper)

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 prestatori autonomi che utilizzano la piattaforma per offrire i propri servizi.

Ultimo aggiornamento: 11 ottobre 2026

1 Art. 1 — Natura della Piattaforma

SeniorHelp è una piattaforma tecnologica di intermediazione che facilita l'incontro tra utenti senior/familiari e prestatori autonomi indipendenti ("Helper").

SeniorHelp non:

- fornisce direttamente i servizi offerti dagli Helper;
- è datore di lavoro;
- è agenzia di somministrazione;
- è parte del contratto di servizio tra Helper e Cliente.

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.

2 Art. 2 — Status del Prestatore

Registrandosi come Helper, l'utente dichiara e accetta di operare:

- come prestatore autonomo indipendente;
- senza vincolo di subordinazione;
- senza esclusiva;
- senza obbligo di continuità.

Con la registrazione l'Helper riconosce che nessun rapporto di lavoro subordinato, collaborazione coordinata e continuativa, agenzia o rappresentanza si instaura con SeniorHelp.

2-bis Art. 2-bis — Verifica della Registrazione e Aggiornamento dei Documenti

L'Helper fornisce dati personali e documenti veritieri e aggiornati. Gli operatori autorizzati esaminano la registrazione e possono approvarla o richiedere correzioni. L'Helper può consultare la motivazione e reinviare i dati o i documenti da correggere tramite l'app aggiornata.

Se l'Helper dichiara di guidare e di utilizzare un proprio veicolo, il nuovo percorso richiede fotografie del fronte e del retro della patente, la sua data di scadenza e i dati del veicolo, compresa la targa. Non sono richiesti patente e veicoli a chi dichiara di non guidare.

La verifica documentale registra l'esame del materiale presentato e il relativo esito. Non costituisce una certificazione permanente delle capacità di guida o dell'idoneità a svolgere attività soggette ad autorizzazione. Gli account e le versioni precedenti possono non disporre dei nuovi documenti; non si presume che siano già stati acquisiti o verificati per tutti gli Helper.

3 Art. 3 — **Libertà Operativa**

L'Helper:

- decide autonomamente se registrarsi;
- può accettare o rifiutare ogni richiesta;
- determina disponibilità, tempi e modalità compatibili con il servizio;
- non è soggetto ad obbligo minimo di incarichi.

3-bis

Art. 3-bis — **Assenza di Potere Direttivo della Piattaforma**

SeniorHelp non esercita alcun potere direttivo, organizzativo o disciplinare sulle modalità concrete di esecuzione delle prestazioni offerte dall'Helper, salvo controlli relativi alla sicurezza della piattaforma, al rispetto della normativa applicabile e delle policy di utilizzo.

3-ter

Art. 3-ter — **Mezzi e Organizzazione Propri**

L'Helper organizza autonomamente la propria attività e utilizza, salvo ove diversamente specificato, mezzi, strumenti, risorse e organizzazione propri, assumendone piena responsabilità.

3-quater

Art. 3-quater — **Patente e Veicolo Utilizzato**

L'Helper che utilizza un veicolo mantiene aggiornata la patente e comunica dati corretti sul mezzo. Resta responsabile della validità del titolo di guida, dell'idoneità e regolarità del veicolo e degli obblighi assicurativi e delle autorizzazioni richiesti dalla legge.

L'Helper può registrare più veicoli e sceglierne uno come attivo. La nuova app presenta il mezzo attivo agli utenti che prenotano; la prenotazione con auto dell'Helper associa quel mezzo e ne conserva i dati nel contesto del servizio. Cambiare il veicolo attivo non sostituisce il mezzo associato a una prenotazione già creata.

I dati identificativi del veicolo del servizio, inclusa la targa, possono essere consultati dai partecipanti autorizzati e dai Familiari collegati dopo l'accettazione. Gli operatori autorizzati possono consultare patente, scadenza e veicoli nell'ambito della verifica e delle controversie. Le immagini della patente non sono pubblicate nel profilo visibile ai Clienti.

4

Art. 4 — **Determinazione del Compenso**

L'Helper determina autonomamente le proprie tariffe, entro i limiti minimi e massimi indicati dalla piattaforma. Per il servizio di accompagnamento le tariffe sono composte da una quota base comprensiva dei primi 10 km e dei primi 60 minuti, da un importo per chilometro ulteriore e da un importo per ogni blocco di 15 minuti ulteriore.

Il compenso finale dell'accompagnamento è calcolato sulla distanza effettivamente percorsa, rilevata tramite la posizione dei dispositivi durante il servizio, e sulla durata effettiva. Nei tratti in cui la

posizione non è disponibile la distanza è calcolata in via prudenziale; l'Helper prende atto che in tali casi il compenso può risultare inferiore alla distanza realmente percorsa.

Le soste segnate tramite l'app, tra la segnalazione dell'arrivo a una tappa e quella della ripartenza, non generano chilometri; il tempo della sosta resta compreso nella durata del servizio.

Per il servizio di compagnia il compenso è calcolato sulla tariffa oraria dell'Helper e sulla durata maggiore tra quella prenotata e quella effettiva.

SeniorHelp può suggerire range di mercato, fornire indicazioni sui prezzi medi e proporre strumenti di pricing opzionali. Tali strumenti hanno natura esclusivamente informativa e non vincolante.

5 Art. 5 — **Fiscalità e Contributi**

L'Helper è unico responsabile di tutti gli obblighi:

- fiscali (dichiarazione dei redditi, IVA se applicabile);
- previdenziali e contributivi;
- assicurativi per la propria attività.

SeniorHelp non assume alcuna responsabilità fiscale per i compensi percepiti dall'Helper.

6 Art. 6 — **Ricevute e Documentazione Fiscale**

L'eventuale documentazione fiscale relativa alle prestazioni:

- è emessa dall'Helper in qualità di prestatore autonomo;
- può essere generata tecnicamente dalla piattaforma per conto dell'Helper, come mero servizio tecnico;
- non rende in alcun modo SeniorHelp soggetto emittente fiscale.

6-bis Art. 6-bis — **No-show del Cliente, Penale e Indennizzo dell'Helper**

Costituisce no-show del Cliente la situazione in cui l'Helper abbia segnalato il proprio arrivo tramite l'apposita funzione dell'app 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.

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.

La penale automatica per no-show è pari a Euro 5,00 (€5,00) e richiede un arrivo dell'Helper validamente verificato e una preautorizzazione utilizzabile. Una segnalazione dell'Helper, da sola, non

determina l'addebito. In presenza di prove contrastanti o problemi di avvio o pagamento il caso può passare in verifica senza addebito automatico.

La stessa penale si applica alla cancellazione del Cliente a partire da 30 minuti prima dell'orario previsto e fino a 1 (una) ora dopo tale orario, secondo le condizioni applicabili alla prenotazione. L'Helper che annulla non riceve tale indennizzo.

Finalità della penale:

- tutela organizzativa della piattaforma;
- compensazione del tempo e della disponibilità riservata dall'Helper;
- prevenzione di comportamenti abusivi o opportunistici.

Ripartizione della penale:

- €4,00 (80%) riconosciuti all'Helper a titolo di indennizzo per la disponibilità riservata e la perdita dell'opportunità di prestazione;
- €1,00 (20%) trattenuti da SeniorHelp quale contributo per costi di gestione, elaborazione amministrativa e tutela della piattaforma.

La penale non costituisce pagamento del servizio non eseguito, non trasforma SeniorHelp in prestatore del servizio e non modifica la natura autonoma dell'attività dell'Helper.

Clausola Anti-Abuso:

SeniorHelp si riserva il diritto di adottare misure di tutela nei confronti di Clienti responsabili di no-show ripetuti o comportamenti abusivi, inclusi: limitazioni di prenotazione, obbligo di prepagamento, sospensione o cessazione account.

6-ter

Art. 6-ter — Cancellazione da parte dell'Helper

L'Helper può cancellare una prenotazione accettata finché il servizio non è stato avviato, anche a ridosso dell'orario previsto: è preferibile un avviso tempestivo a un Cliente lasciato in attesa. Il Cliente viene avvisato tramite l'app e non gli viene addebitato alcun importo.

Le cancellazioni effettuate a partire da 2 (due) ore prima dell'orario previsto, fino alla chiusura automatica della prenotazione un'ora dopo tale orario, sono considerate con poco preavviso e vengono registrate ai fini dell'Art. 6-quinquies.

6-quater

Art. 6-quater — Segnalazione dell'Arrivo e Mancata Presentazione dell'Helper

Giunto sul luogo dell'appuntamento, l'Helper segnala il proprio arrivo tramite l'apposita funzione dell'app, utilizzabile da 15 minuti prima a 60 minuti dopo l'orario previsto e verificata con la posizione del dispositivo.

Se entro 1 (una) ora dall'orario previsto il servizio non è stato avviato e l'Helper non ha segnalato il proprio arrivo, la prenotazione è annullata automaticamente senza addebiti per il Cliente e senza compenso per l'Helper, e la mancata presentazione viene registrata.

**6-
uinque****Art. 6-quinquies — Misure per l'Affidabilità del Servizio**

A tutela dei Clienti e della sicurezza della piattaforma, SeniorHelp conteggia separatamente, su un periodo di 30 giorni, le cancellazioni con poco preavviso e le mancate presentazioni dell'Helper. Dal secondo evento dello stesso tipo nel periodo l'Helper riceve un avvertimento tramite l'app; dal terzo, un ultimo avvertimento.

Dopo l'ultimo avvertimento SeniorHelp può sospendere l'account dell'Helper. La sospensione comporta l'annullamento delle prenotazioni già accettate, con avviso ai Clienti interessati.

Tali misure rientrano nei controlli relativi alla sicurezza della piattaforma e al rispetto delle policy di utilizzo di cui all'Art. 3-bis e non costituiscono esercizio di potere direttivo o disciplinare.

7**Art. 7 — Pagamenti**

I pagamenti per le prestazioni sono elaborati tramite provider di pagamento terzi certificati.

SeniorHelp:

- facilita tecnicamente la transazione tra Cliente e Helper;
- trattiene una commissione pari al 5% del costo del servizio, calcolato sulle tariffe dell'Helper;
- addebita inoltre al Cliente il Servizio SeniorHelp, pari al 5% del costo del servizio, che non riduce il compenso dell'Helper;
- non assume in nessun caso il ruolo di prestatore del servizio.

Il costo finale e gli eventuali supplementi sono determinati dal server; la cattura non supera l'importo autorizzato. Un residuo inferiore a €0,50 sul totale dovuto dal pagatore non genera un supplemento ed è assorbito dalla piattaforma. Il sistema può ritentare la finalizzazione dopo un errore temporaneo e sottoporre gli esiti incerti a verifica.

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

**7-
bis****Art. 7-bis — Nessuna Garanzia Economica**

SeniorHelp non garantisce alcun volume minimo di richieste, livello di guadagno, continuità operativa o opportunità economica.

8**Art. 8 — Standard di Condotta**

L'Helper si impegna a:

- fornire informazioni veritiere e aggiornate nel profilo;
- mantenere un comportamento corretto e rispettoso verso i Clienti;

- rispettare tutte le leggi applicabili nello svolgimento dell'attività;
- non offrire tramite SeniorHelp servizi sanitari, medici o di trasporto professionale senza le necessarie autorizzazioni di legge.

8-bis**Art. 8-bis — Responsabilità Civile dell'Helper**

L'Helper è unico responsabile nei confronti del Cliente per la corretta esecuzione materiale della prestazione, nel rispetto della normativa applicabile. L'Helper resta responsabile di eventuali obblighi assicurativi richiesti dalla legge o ritenuti opportuni per la propria attività.

9**Art. 9 — Recensioni e Reputazione**

SeniorHelp può adottare sistemi di recensioni dei Clienti sugli Helper, badge di qualità o affidabilità e ranking reputazionale basato su valutazioni ricevute.

Al termine di ogni servizio l'Helper viene valutato dal Senior che ne ha beneficiato, con un punteggio da 1 a 5 su puntualità, gentilezza e rispetto, sicurezza e fiducia, empatia e comprensione, qualità del tempo trascorso insieme. Le valutazioni incidono sulla visibilità del profilo nei risultati di ricerca.

Tali strumenti hanno finalità informativa per gli utenti e non costituiscono forme di controllo datoriale.

9-bis**Art. 9-bis — Rilevazione della Posizione**

Durante il servizio di accompagnamento e al momento della segnalazione dell'arrivo, l'app rileva la posizione del dispositivo dell'Helper. I dati sono utilizzati per calcolare il compenso, verificare l'arrivo, informare i Familiari collegati e gestire eventuali contestazioni, e sono trattati secondo l'Informativa Privacy.

Durante gli accompagnamenti in corso la versione aggiornata dell'app comunica anche lo stato del GPS e dei permessi di posizione. 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 app precedenti possono consentire soltanto il secondo controllo.

La posizione non aggiornata può dipendere da rete assente, telefono spento o problemi tecnici; l'avviso non dimostra che l'Helper abbia spento il GPS. Non genera automaticamente penali, sospensioni o interruzioni del servizio. La consegna dipende da connettività e permessi di notifica e non sostituisce un servizio di emergenza o sorveglianza continua.

9-ter**Art. 9-ter — Segnalazioni, Controversie e Misure di Tutela**

L'Helper, come Senior e Familiari, può inviare segnalazioni dalla sezione del proprio profilo nell'app aggiornata, indicando categoria, descrizione e fino a cinque fotografie pertinenti. Può collegarle a servizi passati svolti cui è autorizzato ad accedere; può anche inviare una segnalazione senza collegamento a un servizio.

Le segnalazioni devono essere veritiere e pertinenti e non devono contenere dati personali estranei ai fatti. Gli operatori autorizzati esaminano la pratica e registrano stato ed esito, consultabili dal segnalante. Gli allegati non sono pubblicati nel profilo dell'Helper.

L'invio di una segnalazione non accerta automaticamente responsabilità e non determina automaticamente una sospensione o un rimborso. SeniorHelp può valutare separatamente misure di tutela, comprese limitazioni e sospensioni dell'account, in funzione dei fatti esaminati e nel rispetto della normativa applicabile. Restano fermi i rimedi previsti dalla legge.

Una sospensione dell'Helper può comportare l'annullamento delle prenotazioni accettate non ancora avviate e il rilascio delle relative autorizzazioni di pagamento. Un servizio già in corso o un esito di pagamento incerto richiede una gestione distinta; la sola sospensione non annulla retroattivamente i servizi svolti.

**9-
quater****Art. 9-quater — Dati di Verifica e Gestione delle Segnalazioni**

SeniorHelp tratta i dati dell'Helper e, quando richiesti, le immagini e la scadenza della patente, i dati identificativi dei veicoli e le targhe per la verifica del profilo, la gestione delle prenotazioni e la tutela degli utenti. Gli operatori autorizzati registrano gli esiti delle verifiche e delle eventuali richieste di correzione.

Le descrizioni, le fotografie e il contesto delle segnalazioni sono trattati per esaminare i fatti e gestire le controversie. Documenti e allegati sono conservati in aree riservate; l'accesso degli operatori è limitato alle funzioni di verifica e gestione. Il segnalante può consultare la propria pratica e il relativo esito.

Finalità, basi giuridiche, destinatari, criteri di conservazione e diritti dell'interessato sono indicati nell'Informativa Privacy di SeniorHelp, nel rispetto del GDPR (Reg. UE 2016/679). Le presenti Condizioni non sostituiscono l'Informativa Privacy né costituiscono un consenso indistinto a ogni trattamento.

10**Art. 10 — Divieto di Disintermediazione**

È vietato utilizzare la piattaforma per acquisire clienti al fine di concludere transazioni esterne relative a 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.

Le violazioni possono comportare sospensione temporanea dell'account, limitazione delle funzionalità o cessazione definitiva dell'account.

11**Art. 11 — Limitazione di Responsabilità**

SeniorHelp non garantisce:

- continuità o minimo di incarichi;
- un reddito minimo garantito;
- risultati economici specifici.

12 Art. 12 — **Recesso e Chiusura Account**

L'Helper può cessare l'utilizzo della piattaforma in qualsiasi momento, nel rispetto degli obblighi pendenti verso i Clienti al momento della comunicazione di recesso.

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