

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO “CONCURA” PER GLI UTENTI

Revisione 1 del 05.02.2026

Oggetto del Servizio

QWINCE S.r.l. e QWINCE Innovation S.r.l. (di seguito congiuntamente “QWINCE”) sono un gruppo di società di servizi che ha per oggetto la commercializzazione, la gestione, la promozione ed erogazione di prestazioni di Servizi nei settori della sanità, della salute e del benessere, prodotti in proprio o da terzi, ed erogati anche con l’ausilio di propria Centrale Operativa.

Di seguito i dati identificativi della società:

Qwince S.r.l.

Via Principe di Belmonte 102, 90139 Palermo
P.IVA: 11801100964
PEC: qwince@legalmail.it
Tel: 800.770.272

Qwince Innovation S.r.l.

Via Principe di Belmonte 102, 90139 Palermo
P.IVA: 05585930828
PEC: securproject.it@pec.it
Tel: 091.6167766

Le presenti Condizioni Generali regolano l’utilizzo dell’offerta che QWINCE mette a disposizione degli utenti, ovvero una piattaforma tecnologica (di seguito "Piattaforma") che aggrega e permette l’acquisto di servizi legati al benessere (quali, a titolo esemplificativo: massaggi, percorsi spa, lezioni di yoga) erogati da professionisti e strutture terze (di seguito "Partner").

L'Utente prende atto e accetta che:

- La Piattaforma agisce come **intermediario** tra l'Utente e il Partner per l’acquisto del servizio.
- Il contratto per la prestazione del servizio benessere è concluso direttamente tra l'Utente e il Partner selezionato.
- QWINCE non è responsabile per la fornitura del servizio finale, ma solo della gestione tecnologica della prenotazione.
- Resta inteso che l'esecuzione materiale del servizio (es. il massaggio, la lezione di yoga) verrà fornita dal Partner selezionato presso le sue strutture.

Registrazione e Account

Per usufruire dei servizi di prenotazione senza dover reimmettere i propri dati personali, l'Utente può opzionalmente procedere alla registrazione creando un account personale.

- **Requisiti:** La registrazione è consentita solo a soggetti che abbiano compiuto i 18 anni e che possiedano la capacità legale di stipulare contratti vincolanti.
- **Veridicità dei dati:** L'Utente si impegna a fornire dati personali (nome, email, telefono) corretti, aggiornati e veritieri. Ogni account è strettamente personale e non cedibile a terzi.
- **Sicurezza:** L'Utente è responsabile della segretezza delle proprie credenziali di accesso. In caso di sospetto utilizzo non autorizzato, l'Utente deve informare immediatamente il supporto tecnico della Piattaforma.
- **Chiusura Account:** La Piattaforma si riserva il diritto di sospendere o chiudere l'account in caso di violazione dei presenti Termini o di utilizzo fraudolento del servizio.

Processo di Prenotazione e Pagamento

L'utente che desidera prenotare un servizio tra opzioni offerte in piattaforma, procede alla selezione dell'esperienza di suo interesse, indicando dove previsto la data di propria preferenza tra le disponibilità. Per confermare la propria prenotazione dovrà finalizzare il processo di acquisto.

La prenotazione si articola quindi nelle seguenti fasi:

- **Selezione e Conferma:** L'Utente seleziona il servizio, la data e l'orario tra le disponibilità fornite dai Partner. La prenotazione si considera conclusa nel momento in cui l'Utente riceve la **Email di Conferma** della prenotazione.
- **Prezzi:** Tutti i prezzi indicati sulla Piattaforma sono comprensivi di IVA (se applicabile) e di eventuali commissioni di servizio, salvo diversamente specificato.
- **Modalità di Pagamento:** il pagamento dovrà avvenire immediatamente **online** in piattaforma stessa tramite il gestore di pagamenti sicuro Stripe. QWINCE incassa le somme in nome e per conto del Partner, ed emette quindi la ricevuta o fattura .
- **Documentazione Fiscale:** la ricevuta o fattura fiscale relativa all'acquisto del servizio benessere viene emessa dal proprietario della Piattaforma.

Il pagamento effettuato in Piattaforma libera l'Utente da ogni obbligo di pagamento nei confronti del Partner per il servizio acquistato.

Politiche di Cancellazione e Rimborso

1. Rapporto Contrattuale L'Utente prende atto che la Piattaforma agisce esclusivamente come intermediario. Ogni prenotazione effettuata tramite il Sito costituisce un contratto diretto tra l'Utente e l'Azienda fornitrice (es. Spa, Centro Yoga). Le condizioni di cancellazione applicabili sono quelle stabilite dalla singola Azienda e chiaramente indicate nella pagina descrittiva del servizio prima della conferma dell'acquisto.

2. Prenotazioni "Non Rimborsabili": salvo diversamente specificato, le prenotazioni confermate non possono essere cancellate e la tariffa non è rimborsabile. In caso di mancata partecipazione all'evento scelto l'Utente non avrà diritto ad alcun rimborso.

3. Diritto di Recesso (Eccezione) Ai sensi dell'**Art. 59, lett. n) del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005)**, il diritto di recesso entro 14 giorni non si applica ai contratti riguardanti i servizi relativi alle attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici. Pertanto, l'Utente non potrà avvalersi del recesso gratuito una volta confermata la prenotazione per una data precisa, se non entro i limiti della politica di cancellazione dell'Azienda sopra descritta.

Limitazione di Responsabilità e Garanzie

1. Ruolo della Piattaforma. L'Utente riconosce che **ConCura Experience** opera esclusivamente come piattaforma di aggregazione e intermediazione tecnologica. Il contratto di prestazione del servizio (trattamento benessere, lezione, percorso spa) intercorre esclusivamente tra l'Utente e l'Azienda Partner. Pertanto, la Piattaforma non è parte del contratto di servizio e non assume alcuna responsabilità in merito all'esecuzione dello stesso.

2. Esclusione di Responsabilità per la Prestazione. Sebbene il venditore del servizio sia QWINCE, la responsabilità relativa alla qualità, alla sicurezza e alla conformità della prestazione professionale resta integralmente in capo al Partner che esegue l'attività. QWINCE si riserva il diritto di rivalersi sul Partner per ogni danno o reclamo derivante da negligenza nell'esecuzione del servizio.

La Piattaforma non potrà essere ritenuta responsabile per:

- **Qualità e Sicurezza:** Danni, infortuni, reazioni avverse o insoddisfazione derivanti dall'esecuzione dei servizi prenotati (es. lesioni durante una lezione di yoga, reazioni cutanee post-massaggio, incidenti in spa).
- **Inadempimento del Partner:** Mancata erogazione del servizio per cause imputabili all'Azienda (es. chiusura improvvisa della struttura, assenza dell'operatore).
- **Inesattezza delle Informazioni:** Eventuali discrepanze tra le foto/descrizioni caricate dall'Azienda sulla Piattaforma e la realtà del servizio offerto.

3. Idoneità Fisica e Salute dell'Utente È responsabilità esclusiva dell'Utente verificare la propria idoneità fisica prima di prenotare e usufruire di servizi di benessere o attività fisica. L'Utente dichiara di:

- Non avere controindicazioni mediche per l'attività scelta.
- Informare tempestivamente il Partner (l'Azienda) di eventuali patologie, allergie o stati fisiologici (es. gravidanza) che possano influenzare il trattamento. La Piattaforma non è

responsabile per danni derivanti dalla mancata comunicazione di tali condizioni da parte dell'Utente all'Azienda.

4. Responsabilità Tecnica La Piattaforma si impegna a mantenere il servizio attivo e funzionale, ma non garantisce l'assenza di interruzioni dovute a manutenzione, guasti tecnici o cause di forza maggiore. In nessun caso la Piattaforma sarà responsabile per danni indiretti, perdita di dati o mancati guadagni derivanti dall'uso del Sito.

Reclami

Per controversie relative al funzionamento tecnico, al calcolo delle commissioni o alla sospensione dell'account, l'utente può inviare un reclamo formale all'indirizzo info@qwince.com o via PEC all'indirizzo qwince@legalmail.it . La Piattaforma si impegna a gestire tali reclami con tempestività ed equità.