

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO "CONCURA" PER I PARTNER

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

Il presente accordo disciplina la collaborazione tra ConCura Experience di QWINCE (di seguito "Piattaforma") e l'Azienda/Professionista (di seguito "Partner") per la promozione e la vendita di servizi di benessere online.

- **Ruolo della Piattaforma:** La Piattaforma quale intermediario tecnologico agisce come mandatario con rappresentanza dei Partner (mandante) nei confronti degli Utenti finali.
- **Autonomia:** Il Partner opera in totale autonomia professionale e organizzativa. Non sussiste alcun rapporto di subordinazione, agenzia o associazione tra la Piattaforma e il Partner.

Resta inteso che l'esecuzione materiale del servizio (es. il massaggio, la lezione di yoga) verrà fornita dal Partner selezionato presso le sue strutture. QWINCE non è responsabile per la fornitura del servizio finale, ma solo della gestione tecnologica della prenotazione.

Natura del Rapporto

Il presente accordo disciplina la collaborazione tra ConCura Experience di QWINCE (di seguito "Piattaforma") e l'Azienda/Professionista (di seguito "Partner") per la promozione e la vendita di servizi di benessere online.

- **Ruolo della Piattaforma:** La Piattaforma quale intermediario tecnologico agisce come mandatario con rappresentanza dei Partner (mandante) nei confronti degli Utenti finali.

- **Autonomia:** Il Partner opera in totale autonomia professionale e organizzativa. Non sussiste alcun rapporto di subordinazione, agenzia o associazione tra la Piattaforma e il Partner.

Registrazione del Partner e Onboarding

Per pubblicare le proprie offerte, il Partner deve registrarsi in piattaforma e verificare le proprie informazioni. Dall'interno dell'area riservata dovrà richiedere l'accreditamento come Partner e completare la procedura di accreditamento:

- **Requisiti Professionali:** Il Partner dichiara e garantisce di possedere tutte le licenze, autorizzazioni amministrative (es. SCIA), assicurazioni RC professionale e requisiti igienico-sanitari previsti dalla legge italiana per lo svolgimento delle attività proposte.
- **Account Business:** Il Partner è responsabile della gestione delle proprie credenziali e della veridicità dei dati aziendali forniti (P.IVA, sede legale, iscrizione REA).
- **Verifica:** La Piattaforma si riserva il diritto di rifiutare la richiesta, nonché di sospendere la visibilità del Partner qualora la documentazione fornita risulti incompleta, scaduta o mendace.

Pubblicazione e Gestione delle Prenotazioni

Il Partner ha il pieno controllo delle esperienze caricate sulla Piattaforma:

- **Contenuti:** Il Partner si impegna a fornire descrizioni accurate, prezzi aggiornati e immagini veritiere delle proprie attività. È vietato inserire recapiti diretti (telefono, email) nei testi pubblici volti a bypassare il sistema di prenotazione della Piattaforma.
- **Disponibilità (Sync):** Il Partner si obbliga a mantenere aggiornato il calendario delle disponibilità. In caso di **Overbooking** (prenotazione accettata ma non eseguibile), il Partner è tenuto a proporre una data alternativa all'Utente o a rimborsare integralmente la quota, assumendosi l'onere di eventuali penali previste dalla Piattaforma.
- **Accettazione:** Ogni prenotazione confermata tramite la Piattaforma è vincolante per il Partner.

Posizionamento e Criteri di Visibilità

In conformità al Regolamento UE 2019/1150, la Piattaforma informa il Partner che l'ordine di apparizione dei servizi nei risultati di ricerca (Ranking) è determinato dai seguenti parametri principali:

- **Disponibilità e Storico:** Frequenza di aggiornamento del calendario e basso tasso di cancellazioni da parte del Partner.
- **Completezza del Profilo:** Accuratezza delle descrizioni e qualità delle immagini caricate.
- **Opzioni Sponsorizzate:** La Piattaforma si riserva il diritto di offrire opzioni di visibilità a pagamento ("Sponsorizzazioni"), che permetteranno a un Partner di apparire in posizioni

di rilievo. Tali inserzioni saranno chiaramente identificate come "Sponsorizzate" o "Annuncio".

Flussi Finanziari, Commissioni e Fatturazione

Il modello economico si basa su una commissione per ogni prenotazione andata a buon fine:

- **Commissione di Intermediazione:** Per ogni servizio venduto, la Piattaforma tratterrà una percentuale pari al 15% sul prezzo totale.
- **Incasso e Remissione:** il pagamento da parte dell'utente avviene online. La Piattaforma incassa la somma dall'Utente. Gli importi, al netto della commissione, saranno accreditati al Partner tramite bonifico bancario o provider di pagamento (es. Stripe).
- **Obblighi Fiscali:** Il Partner resta responsabile dell'emissione del documento fiscale (scontrino o fattura) nei confronti dell'Utente finale per l'intero importo del servizio prestato. La Piattaforma emetterà fattura verso il Partner esclusivamente per l'importo delle commissioni trattenute.

Il Partner autorizza la Piattaforma a incassare in suo nome e per suo conto le somme pagate dagli utenti e accetta che il trasferimento di tali somme, al netto delle commissioni, avvenga secondo le tempistiche concordate.

Responsabilità, garanzie e manleva

Il Partner riconosce di essere l'unico soggetto responsabile dell'esecuzione materiale dei servizi venduti tramite la Piattaforma. Il Partner garantisce che tutte le attività saranno svolte con la massima diligenza professionale, in conformità alle norme di sicurezza, igienico-sanitarie e deontologiche vigenti in Italia.

1. Dichiarazioni e Garanzie. Il Partner dichiara e garantisce sotto la propria responsabilità:

- Di possedere tutte le abilitazioni, licenze amministrative e certificazioni necessarie per l'esercizio dell'attività.
- Che il personale impiegato è regolarmente contrattualizzato e dotato della formazione/qualifica necessaria.
- Di disporre di una **Polizza Assicurativa di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT)** in corso di validità, con massimali adeguati alla tipologia di rischio, che copra anche i danni occorsi agli utenti che hanno prenotato tramite la Piattaforma.

2. Obbligo di Manleva Il Partner si impegna a manlevare e tenere integralmente indenne QWINCE da qualsiasi pretesa, azione legale, richiesta di risarcimento, sanzione o danno (inclusi i costi legali) derivante da:

- Infortuni, danni fisici o materiali subiti dagli Utenti durante la fruizione del servizio presso le strutture del Partner o sotto la sua supervisione.

- Reazioni avverse, infezioni o danni derivanti dall'uso di prodotti o attrezzature del Partner.
- Inadempimento, anche parziale, delle prestazioni promesse o violazione delle norme sulla sicurezza del lavoro.

Gestione dei Reclami e Mediazione

In caso di contestazione da parte di un Utente relativa alla qualità o alla sicurezza del servizio, il Partner è tenuto a collaborare attivamente con la Piattaforma per la risoluzione della controversia. Qualora la Piattaforma sia costretta a rimborsare l'Utente a causa di una colpa accertata del Partner, quest'ultimo si obbliga a rifondere alla Piattaforma l'intero importo rimborsato entro 7 giorni lavorativi.

- **Reclami dell'Utente:** Qualora un cittadino lamenti un disservizio relativo alla prestazione (es. scarsa igiene, massaggio non corrispondente alla descrizione), il Partner è tenuto a rispondere entro 48 ore dalla segnalazione inoltrata dalla Piattaforma, per via diretta da QWINCE o dall'utente stesso.
- **Risoluzione Dispute Piattaforma-Partner:** Per controversie relative al funzionamento tecnico, al calcolo delle commissioni o alla sospensione dell'account, il Partner 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.
- **Mediazione:** In caso di mancato accordo, le parti potranno ricorrere a organismi di mediazione indipendenti prima di adire l'autorità giudiziaria, come previsto dalla normativa P2B.

Penali e Cancellazioni da parte del Partner

Il Partner riconosce che la cancellazione di una prenotazione confermata danneggia la reputazione della Piattaforma e l'esperienza dell'Utente.

- **Cancellazione per Forza Maggiore:** Se il Partner deve annullare per cause documentabili (es. guasto agli impianti della Spa), deve informare immediatamente l'Utente e la Piattaforma per procedere al rimborso totale.
- **Penali Operative:** In caso di cancellazione ingiustificata o ripetuta da parte del Partner, la Piattaforma si riserva il diritto di:
 1. Addebitare al Partner il costo della commissione persa.
 2. Richiedere un indennizzo per i costi di gestione del rimborso all'Utente.
 3. Sospendere temporaneamente o definitivamente la visibilità dell'Azienda nei casi di grave inadempimento.

Modifiche ai Termini e Condizioni

La Piattaforma si riserva il diritto di modificare i presenti Termini e Condizioni (inclusa la percentuale delle commissioni).

- **Preavviso:** Qualsiasi modifica sarà notificata al Partner tramite email o avviso nell'area riservata con un preavviso minimo di **15 giorni** prima della sua entrata in vigore.
- **Diritto di Recesso:** Durante il periodo di preavviso, il Partner ha il diritto di recedere dal contratto senza penali qualora non accetti le nuove condizioni, procedendo alla chiusura del proprio account. L'utilizzo della Piattaforma dopo la scadenza dei 15 giorni costituisce accettazione integrale delle nuove condizioni.

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: 11801100964

PEC: securproject.it@pec.it

Tel: 091.6167766