

CONTRATTO SERVIZIO

Valido da Novembre
2017

CH^IARISSIMO
.COM

1) TIPO CONTRATTO

Il documento che stai leggendo e che stai per sottoscrivere contiene le regole che tu (utente) e i professionisti di Chiarissimo.com dovreste rispettare per fornirti il servizio che hai richiesto.

Questo è un **contratto di prestazione d'opera**, che nasce quando una persona si obbliga a compiere un'opera o un servizio in cambio di un compenso. Nel contratto di prestazione d'opera il lavoro svolto da chi compie l'opera o il servizio è autonomo e non nasce il rapporto che si ha tra il dipendente e il datore di lavoro.

Oggetto del contratto

Il contratto che stai sottoscrivendo su Chiarissimo.com prevede, in cambio del pagamento di una somma di denaro, la possibilità di usufruire di una o più prestazioni, che consistono nei seguenti elementi:

- 1) spiegazione della comunicazione giuridica che hai ricevuto e/o della situazione giuridica in cui ti trovi;
- 2) indicazione dei rimedi autonomi a tua disposizione;
- 3) in alcuni casi assistenza nella gestione del primo rimedio autonomo che vorrai intraprendere.

La consulenza offerta attraverso Chiarissimo.com è meglio spiegata nel seguente punto 4): "tipi di servizi e modalità".

Sono **rimedi autonomi** tutti gli strumenti giuridicamente rilevanti che un cittadino può utilizzare autonomamente, ossia senza l'ausilio di un avvocato. Un esempio di rimedio autonomo è il ricorso contro le sanzioni per la violazione del codice della strada.

L'attività svolta su Chiarissimo.com non rientra nelle attività riservate ad avvocati e dottori commercialisti. Le nostre competenze non sono garantite dal titolo di avvocato o di dottore commercialista. Chiarissimo.com offre solo assistenza stragiudiziale non connessa ad attività giudiziale che necessita di un avvocato. Per questi motivi nel momento in cui fosse necessario un avvocato o un commercialista Chiarissimo.com te lo segnalerà prontamente e si chiuderà la nostra attività.

L'oggetto del contratto consiste nella **possibilità di usufruire** di determinati servizi per i quali l'utente ha pagato un prezzo.

Si precisa che la prestazione offerta su Chiarissimo.com consiste in **un'obbligazione di mezzo**, non di risultato. Questo significa che i professionisti che operano su Chiarissimo.com non rispondono del risultato eventualmente negativo ottenuto con il rimedio autonomo proposto, ma si obbligano esclusivamente a

fornire tutto ciò che è necessario per proporre il rimedio.

I professionisti di Chiarissimo.com non rispondono di eventuali informazioni errate fornite dal cliente.

Nel corso della gestione della pratica potrebbe apparire opportuno procedere con il servizio di un avvocato, di un dottore commercialista o con un servizio extra di Chiarissimo.com. In questo caso, in accordo con il cliente, la pratica verrà chiusa e i professionisti di Chiarissimo.com, a loro discrezione, decideranno se offrire un preventivo per un servizio extra o consigliare il nominativo di un avvocato o commercialista di fiducia.

I **servizi extra** di Chiarissimo.com sono servizi che possono essere gestiti direttamente dai professionisti di Chiarissimo.com, ma che esulano dal presente contratto e che, pertanto, prevedono accordi e compensi ulteriori.

2) LE PARTI

Chiarissimo.com non è una persona giuridica. Chiarissimo.com è solo un portale online in cui i professionisti titolari del dominio, e quelli eventualmente autorizzati dai titolari del dominio, offrono i propri servizi al pubblico.

Il presente contratto è quindi concluso tra **l'utente che richiede il servizio e i professionisti operanti e indicati sul portale.**

L'utente, sulla base di questo contratto, gode dei seguenti diritti:

- sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi;
- adeguata informazione e corretta pubblicità;
- esercizio di pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- educazione al consumo;
- correttezza, trasparenza ed equità nei contratti commerciali;
- promozione e sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico fra gli utenti;
- chiarezza nei contratti e nei rapporti relativi ai servizi richiesti.

3) CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

I servizi online offerti sul sito Chiarissimo.com, nella sezione "Consulente Online", sono **offerte al pubblico**, ossia proposte contrattuali che i professionisti di Chiarissimo.com fanno a un pubblico indeterminato di persone, le quali, per dar vita al contratto, non devono far altro che accettare secondo le modalità indicate nell'offerta stessa.

La conclusione del contratto, ossia la nascita del contratto stesso, avviene solo con il **pagamento del prezzo richiesto sul sito Chiarissimo.com**.

Dopo aver acquistato la consulenza, il cliente dovrà attivare la pratica usando l'apposito pulsante nella sua pagina personale. In caso contrario i professionisti di Chiarissimo.com non inizieranno il loro servizio.

Il semplice caricamento di documentazione e la risposta alle domande non crea alcun vincolo né per l'utente, né per i professionisti di Chiarissimo.com.

4) TIPI DI SERVIZI e MODALITA'

Fatto salvo quanto già detto al punto 1), "tipo di contratto" e "oggetto del contratto", più precisamente la prestazione garantita attraverso la piattaforma Chiarissimo.com varia a seconda dei servizi acquistati.

Servizio Multe

- Il cliente invia la copia integrale della sanzione sul portale Chiarissimo.com e risponde alle relative domande formulate sul portale stesso.
- Il professionista di Chiarissimo.com spiega con maggiore chiarezza il contenuto della sanzione, spiega quali sono i ricorsi attivabili e se ci sono delle probabilità di successo di questi (prima risposta).
- Successivamente il cliente dovrà dire al professionista se vuole o meno procedere con il ricorso.
- In caso di volontà di procedere con il ricorso da parte del cliente, il professionista scriverà il testo dello stesso e fornirà al cliente tutte le indicazioni utili per gestirlo in autonomia.
- Il cliente dovrà gestire in autonomia il ricorso: il professionista non se ne prende carico, ma può, a sua discrezione, rispondere a eventuali richieste di chiarimenti formulate dal cliente.

Servizio Pubblica Amministrazione

- Il cliente invia la comunicazione ricevuta da una Pubblica Amministrazione compresa nell'elenco che segue.
- Il professionista spiega i contenuti della comunicazione in modo più chiaro e indica eventuali rimedi autonomi (prima risposta).
- Il cliente sceglie l'eventuale rimedio autonomo e lo comunica al professionista.
- Il professionista redige il testo del rimedio autonomo e fornisce le informazioni utili per la sua gestione autonoma da parte del cliente.
- Il cliente dovrà gestire in autonomia il rimedio: il professionista non se ne prende carico, ma può, a sua discrezione, rispondere a eventuali richieste di chiarimenti formulate dal cliente.

Elenco di Pubbliche Amministrazioni:

- Enti Locali;
- Agenzia delle Entrate e Agenzia del Demanio;
- Enti di previdenza e assistenza;
- Autorità indipendenti;
- Università, scuole ed enti di istruzione.

Servizio Condominio

- Il cliente invia la comunicazione ricevuta in ambito condominiale e/o spiega qual è la problematica condominiale che deve affrontare.
- Il professionista spiega i contenuti della comunicazione in modo più chiaro e/o spiega in modo chiaro la situazione giuridica relativa al problema e indica eventuali rimedi autonomi (prima risposta).
- Il cliente sceglie l'eventuale rimedio autonomo e lo comunica al professionista.
- Il professionista redige il testo del rimedio autonomo e fornisce le informazioni utili per la sua gestione autonoma da parte del cliente.
- Il cliente dovrà gestire in autonomia il rimedio: il professionista non se ne prende carico, ma può, a sua discrezione, rispondere a eventuali richieste di chiarimenti formulate dal cliente.

Servizio Avvocati&Tribunali

- Il cliente invia la comunicazione ricevuta da un avvocato o da un Tribunale.
- Il professionista spiega i contenuti della comunicazione in modo più chiaro e indica eventuali rimedi autonomi (prima risposta).
- Il cliente sceglie l'eventuale rimedio autonomo e lo comunica al professionista.
- Il professionista redige il testo del rimedio e fornisce le informazioni utili per la sua gestione autonoma da parte del cliente.
- Il cliente dovrà gestire in autonomia il rimedio: il professionista non se ne prende carico, ma può, a sua discrezione, rispondere a eventuali richieste di chiarimenti formulate dal cliente.

Servizio Consumatori

- Il cliente invia la comunicazione ricevuta nell'ambito di uno dei contratti da consumatore elencati di seguito e/o spiega qual è la problematica di consumo che deve affrontare.
- Il professionista spiega i contenuti della comunicazione in modo più chiaro e/o spiega in modo chiaro la situazione giuridica relativa al problema e indica eventuali rimedi autonomi (prima risposta).
- Il cliente sceglie l'eventuale rimedio autonomo e lo comunica al professionista.
- Il professionista redige il testo del rimedio autonomo e fornisce le informazioni utili per la sua gestione autonoma da parte del cliente.
- Il cliente dovrà gestire in autonomia il rimedio: il professionista non se ne prende carico, ma può, a sua discrezione, rispondere a eventuali richieste di chiarimenti formulate dal cliente.

Elenco contratti da consumatori:

- Credito al consumo;
- Internet;
- Telefonia mobile;
- Gas;
- Elettricità;
- Conto corrente;
- Assicurazione.

5) PRATICHE NON CONFORMI AI SERVIZI OFFERTI

Nel caso in cui il cliente attivi una pratica che non rientra nei servizi appena descritti, i professionisti di Chiarissimo.com, a loro totale discrezione, avvisano il cliente che l'attività richiesta non verrà svolta.

Il cliente potrà quindi utilizzare il credito acquistato per un'altra pratica o chiedere la restituzione del denaro speso nei modi e nei termini indicati nell'articolo 6 del presente contratto.

6) DIRITTO AL RIPENSAMENTO

Diritto al ripensamento significa avere la possibilità, per l'utente di svincolarsi dal presente contratto.

Il ripensamento è gratuito e non necessita di motivazioni da parte del cliente, il quale però, successivamente, non potrà revocare il ripensamento stesso.

Il ripensamento dovrà avvenire tramite l'invio di una comunicazione via Posta Elettronica Certificata, all'indirizzo comunicazioni@pec.chiarissimo.com. A tale comunicazione occorrerà allegare il modulo compilato e sottoscritto che segue il presente contratto.

L'utente può recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Come visto al punto 3), la conclusione avviene con il pagamento del prezzo richiesto. Di conseguenza l'utente può ripensarci entro 14 giorni dal pagamento del prezzo richiesto.

A seguito del ripensamento il cliente avrà diritto a ottenere il rimborso di quanto pagato per il servizio.

Tuttavia, se prima dei 14 giorni il cliente decide di attivare la pratica, dando così avvio all'esecuzione del servizio da parte dei professionisti di Chiarissimo.com, allora il rimborso non sarà totale.

In particolare, se il ripensamento avviene prima dell'invio della prima risposta, verrà detratto dal rimborso il 50% del valore della singola pratica. Se il ripensamento avviene dopo la prima risposta, verrà detratto dal rimborso il 100% del valore della singola pratica.

Il rimborso avverrà sul conto con cui è stato pagato il prezzo richiesto dal servizio.

7) TERMINE E "RIMBORSO"

Al momento dell'acquisto del credito viene indicato il termine per la prima risposta se la pratica fosse attivata in quel momento.

Al momento dell'attivazione viene indicato il **termine per la prima risposta**. I professionisti di Chiarissimo.com si impegnano a fornire la prima risposta entro tale data. Si intende prima risposta anche l'eventuale richiesta di informazioni aggiuntive fatta dal professionista all'utente.

In caso di mancato rispetto del predetto termine il cliente avrà diritto a ottenere un credito utile a richiedere un qualsiasi servizio offerto da Chiarissimo.com.

8) CHIUSURA PRATICA

La pratica attivata viene chiusa nei seguenti casi:

- consegna del testo del ricorso o del rimedio autonomo;
- dichiarazione dell'utente in cui esprime volontà di non procedere con alcun rimedio;
- dichiarazione dell'utente in cui esprime volontà di procedere con l'assistenza di un avvocato/commercialista o attraverso un servizio extra fornito su Chiarissimo.com.

9) DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di 5 anni.

Allo scadere dei 5 anni nessun rimborso sarà dovuto al cliente che non ha usufruito di tutti i servizi di cui poteva godere, in quanto i professionisti di Chiarissimo.com li avranno in ogni caso messi a sua completa disposizione.

10) RICAPITOLANDO: GLI OBBLIGHI DEI PROFESSIONISTI E DEI CLIENTI

Per maggiore chiarezza si ricapitolano gli obblighi minimi che il presente contratto impone a cliente e

professionista.

Cliente:

- procedere al pagamento al fine di concludere il contratto;
- attivare la pratica al fine di dare avvio all'esecuzione del contratto;
- rispondere alle richieste di informazioni e documentazione in modo sincero e completo.

Professionista di Chiarissimo.com:

- fornire la prima risposta entro il termine espresso al momento dell'attivazione;
- ove possibile, fornire l'eventuale testo del rimedio autonomo in tempo utile per ottenere il risultato richiesto dal cliente.

11) COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni inerenti alle pratiche avverranno nell'apposita sezione della pagina personale dell'utente **sul sito Chiarissimo.com**.

L'indirizzo mail dei professionisti di Chiarissimo.com è servizi@chiarissimo.com, mentre quello PEC è comunicazioni@pec.chiarissimo.com.

12) FORO COMPETENTE

Se non è vietato dalle norme, le parti stabiliscono come foro esclusivo per eventuali controversie il Tribunale di Milano.

13) RECLAMI

E' possibile inviare reclamo compilando il modulo che segue il presente contratto e inviando lo stesso all'indirizzo PEC comunicazioni@pec.chiarissimo.com.

Entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo il professionista di Chiarissimo.com risponderà al cliente e, se avrà valutato il reclamo fondato, specificherà il termine entro il quale intende risolvere la problematica, mentre se avrà valutato il reclamo infondato, motiverà tale decisione.

14) MODIFICHE

Le modifiche al presente contratto potranno avvenire solo di comune accordo tra le parti.

RECESSO O RIPENSAMENTO

CONTRATTO CON I PROFESSIONISTI DI CHIARISSIMO.COM

Spettabile Professionista di Chiarissimo.com

Pec comunicazioni@pec.chiarissimo.com.

Oggetto: esercizio del diritto di ripensamento

Il sottoscritto, residente in
....., via, intende recedere dal
contratto numero sottoscritto attraverso il sito Chiarissimo.com.

Richiedo pertanto il rimborso del prezzo pagato per il predetto contratto, alla luce di quanto stabilito dal contratto stesso.

Luogo:

Data:

In fede,

.....

RECLAMO IN MERITO AL CONTRATTO CON I PROFESSIONISTI DI CHIARISSIMO.COM

Spettabile Professionista di Chiarissimo.com

Pec comunicazioni@pec.chiarissimo.com

Oggetto: esercizio del diritto di reclamo

Il sottoscritto, residente in
....., via, intende proporre reclamo in
merito al contratto numero sottoscritto attraverso il sito Chiarissimo.com.

MOTIVI DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Documentazione allegata (eventuale)

.....
.....
.....

Luogo:

Data:

In fede,

.....