WHABLE

Iguana Lu Srl – P.IVA 04186320927 – whable.it – info@whable.it

Termini e Condizioni d'Uso

Versione 2.0 – Aggiornata al 18 maggio 2026

Leggere attentamente i presenti Termini e Condizioni prima di utilizzare il sito web whable.it e la piattaforma app.whable.it. La registrazione alla piattaforma e il suo utilizzo implicano l'accettazione integrale delle presenti condizioni.

1. Definizioni

"Sito": il sito web raggiungibile all'indirizzo whable.it e relative sottopagine.

"Piattaforma": l'applicazione web raggiungibile all'indirizzo app.whable.it, tramite la quale vengono erogati i Servizi.

"Titolare" o "Società": Iguana Lu Srl, P.IVA 04186320927, titolare del Sito e della Piattaforma.

"Utente": qualsiasi persona fisica che accede al Sito o alla Piattaforma.

"Whabler": l'Utente registrato alla Piattaforma in qualità di persona con disabilità o mobilità ridotta che usufruisce dei Servizi offerti dagli Ally.

"Ally": l'Utente registrato alla Piattaforma in qualità di accompagnatore/facilitatore che offre i propri servizi ai Whabler a titolo professionale o volontario.

"Host": l'Utente o l'ente registrato alla Piattaforma che mette a disposizione strutture o esperienze accessibili.

"Servizio": la prestazione di accompagnamento, assistenza o facilitazione offerta da un Ally a un Whabler tramite la Piattaforma.

"Prenotazione": la richiesta confermata di un Servizio effettuata da un Whabler nei confronti di un Ally tramite la Piattaforma.

"Piano di abbonamento": il piano tariffario sottoscritto dall'Utente per accedere alle funzionalità premium della Piattaforma.

"Stripe": il fornitore di servizi di pagamento terzo (Stripe Payments Europe Limited) utilizzato dalla Piattaforma per l'elaborazione dei pagamenti.

2. Oggetto

I presenti Termini disciplinano:

- L'utilizzo del Sito vetrina whable.it (a scopo informativo).
- La registrazione e l'utilizzo della Piattaforma app.whable.it da parte di Whabler, Ally e Host.

- Il rapporto economico tra la Società, gli Ally e i Whabler nell'ambito delle prenotazioni di Servizi.

La Società opera come piattaforma di intermediazione: non è parte del contratto di Servizio che si instaura tra Whabler e Ally, ma ne facilita la conclusione e gestisce i relativi flussi di pagamento.

3. Registrazione e account

3.1 Requisiti

Per registrarsi alla Piattaforma è necessario essere maggiorenni (18 anni compiuti) e fornire informazioni veritiere, accurate e aggiornate. La Società si riserva il diritto di sospendere o cancellare account che forniscano informazioni false o incomplete.

3.2 Credenziali di accesso

L'Utente è responsabile della riservatezza delle proprie credenziali di accesso (email e password) e di tutte le attività che avvengono sotto il proprio account. In caso di accesso non autorizzato o sospetto, l'Utente deve notificarlo immediatamente a info@whable.it.

3.3 Completamento del profilo

Per utilizzare le funzionalità della Piattaforma è necessario completare il processo di onboarding, che include la selezione del tipo di profilo (Whabler, Ally o Host) e la fornitura delle informazioni richieste per ciascun ruolo.

4. Piani di abbonamento

4.1 Tipologie e prezzi

La Piattaforma offre piani di abbonamento a pagamento per l'accesso alle funzionalità premium. I prezzi e le caratteristiche dei piani sono indicati nella sezione dedicata della Piattaforma e possono essere aggiornati dalla Società con preavviso di almeno 30 giorni agli utenti attivi.

4.2 Fatturazione e rinnovo

Gli abbonamenti si rinnovano automaticamente alla scadenza del periodo scelto (mensile o annuale), salvo disdetta effettuata dall'Utente prima del rinnovo. Il pagamento viene addebitato tramite Stripe al metodo di pagamento registrato dall'Utente.

4.3 Disdetta

L'Utente può disdire il proprio abbonamento in qualsiasi momento dalla sezione impostazioni della Piattaforma. La disdetta ha effetto al termine del periodo di abbonamento già pagato: l'Utente continua ad avere accesso alle funzionalità premium fino alla data di scadenza naturale.

4.4 Rimborsi sugli abbonamenti

Non sono previsti rimborsi per periodi di abbonamento già pagati e non fruiti, salvo diversa disposizione di legge inderogabile a tutela del consumatore.

5. Prenotazione di Servizi

5.1 Processo di prenotazione

Il Whabler può visualizzare i profili degli Ally disponibili nella propria città e richiedere una prenotazione selezionando data, ora e tipologia di Servizio. La prenotazione si considera confermata al completamento del

pagamento tramite Stripe.

5.2 Obblighi del Whabler

- Fornire informazioni accurate sulla prenotazione (luogo, orario, esigenze specifiche).
- Essere presente all'appuntamento concordato o comunicare tempestivamente eventuali impedimenti.
- Comportarsi in modo rispettoso nei confronti dell'Ally durante l'erogazione del Servizio.
- Non richiedere prestazioni al di fuori di quelle concordate in fase di prenotazione.

5.3 Obblighi dell'Ally

- Mantenere il proprio profilo aggiornato con informazioni accurate su disponibilità e servizi offerti.
- Rispettare gli appuntamenti confermati.
- Erogare il Servizio con professionalità, nel rispetto della dignità e delle esigenze del Whabler.
- Comunicare tempestivamente eventuali impossibilità sopravvenute.
- Mantenere attivo e in regola il proprio account Stripe Connect per la ricezione dei pagamenti.

6. Pagamenti e commissioni

6.1 Elaborazione dei pagamenti

Tutti i pagamenti sulla Piattaforma sono elaborati tramite **Stripe**. Utilizzando la Piattaforma per effettuare o ricevere pagamenti, l'Utente accetta anche i termini di servizio di Stripe, disponibili su stripe.com/it/legal.

6.2 Commissione di piattaforma

Per ogni Servizio prenotato tramite la Piattaforma, la Società trattiene una **commissione del 4%** sull'importo del Servizio a titolo di corrispettivo per l'intermediazione. Tale commissione viene detratta automaticamente dal pagamento prima che il netto venga accreditato all'Ally.

6.3 Commissioni Stripe

Le commissioni applicate da Stripe per l'elaborazione del pagamento (inclusive di IVA ove applicabile) sono aggiunte all'importo totale addebitato al Whabler e non incidono sul guadagno netto dell'Ally. Il meccanismo di calcolo è trasparente e visualizzabile in fase di pagamento.

> **Esempio riepilogativo:**
> Prezzo del Servizio concordato: €50,00
> Commissione Whable (4%): −€2,00
> Guadagno netto Ally: €48,00
> Le commissioni Stripe vengono aggiunte al totale addebitato al Whabler e non riducono il guadagno dell'Ally.

6.4 Payout agli Ally

I pagamenti vengono accreditati agli Ally secondo i tempi stabiliti da Stripe per gli account Express, generalmente entro 2–7 giorni lavorativi dal completamento del Servizio, subordinatamente al completamento del processo di verifica dell'identità (KYC) richiesto da Stripe.

7. Stripe Connect – Onboarding degli Ally

Per poter ricevere pagamenti tramite la Piattaforma, ogni Ally deve completare il processo di onboarding su **Stripe Express**, che include la verifica dell'identità e il collegamento di un conto bancario. Tale processo è

gestito interamente da Stripe e soggetto ai termini di Stripe Connect (stripe.com/it/connect-account/legal).

Procedendo con l'onboarding Stripe Connect, l'Ally accetta i presenti Termini e Condizioni, incluse le condizioni relative alle commissioni, ai payout e alle responsabilità in caso di rimborso o contestazione.

La Società non è responsabile di eventuali ritardi, blocchi o sospensioni dell'account Stripe imposti da Stripe nell'ambito delle proprie procedure di verifica e conformità.

8. Cancellazioni e rimborsi dei Servizi

8.1 Cancellazione da parte del Whabler

- **Cancellazione con più di 24 ore di anticipo:** rimborso completo dell'importo pagato.
- **Cancellazione entro 24 ore dall'appuntamento:** nessun rimborso, salvo accordo diretto con l'Ally.
- **No-show (mancata presenza senza comunicazione):** nessun rimborso.

8.2 Cancellazione da parte dell'Ally

In caso di cancellazione da parte dell'Ally, il Whabler riceve rimborso completo dell'importo pagato. La Società si riserva di applicare penali o sospendere l'account dell'Ally in caso di cancellazioni ripetute.

8.3 Rimborsi per disservizi

In caso di contestazioni relative alla qualità del Servizio ricevuto, il Whabler può contattare il supporto Whable entro 48 ore dal termine del Servizio. La Società valuterà il caso e si riserva la facoltà di disporre rimborsi parziali o totali a propria discrezione.

8.4 Responsabilità per rimborsi e storni

La Società è responsabile nei confronti di Stripe per la gestione dei rimborsi e degli eventuali chargeback (storni) disposti dagli istituti bancari dei Whabler. In caso di chargeback fraudolenti o non giustificati da parte di un Whabler, la Società si riserva il diritto di sospendere l'account e di rivalersi sull'Utente per i costi sostenuti.

9. Comportamenti vietati

È vietato agli Utenti della Piattaforma:

- Fornire informazioni false o fuorvianti nel profilo o nelle prenotazioni.
- Utilizzare la Piattaforma per finalità illegali o contrarie all'ordine pubblico.
- Contattare altri utenti al di fuori della Piattaforma per aggirare le commissioni di servizio.
- Pubblicare contenuti offensivi, discriminatori o lesivi della dignità altrui.
- Tentare di accedere in modo non autorizzato ai sistemi della Piattaforma.
- Effettuare prenotazioni o pagamenti fraudolenti.
- Creare account multipli per aggirare sospensioni o limitazioni.

La violazione dei divieti di cui sopra comporta la sospensione o cancellazione immediata dell'account, fermo restando il diritto della Società di agire in sede legale per il risarcimento dei danni.

10. Cancellazione dell'account

L'Utente può richiedere la cancellazione del proprio account in qualsiasi momento inviando una richiesta a info@whable.it o tramite la sezione impostazioni della Piattaforma.

La cancellazione dell'account comporta:

- L'eliminazione dei dati di profilo e delle foto entro 30 giorni dalla richiesta.
- La conservazione dei dati relativi a transazioni e prenotazioni per il periodo previsto dagli obblighi di legge (10 anni).
- La cessazione di eventuali abbonamenti attivi dalla data di cancellazione, senza diritto a rimborso per il periodo residuo.
- Per gli Ally: la disconnessione dell'account Stripe Connect secondo le procedure di Stripe.

11. Proprietà intellettuale

Tutti i contenuti presenti sul Sito e sulla Piattaforma – inclusi, a titolo esemplificativo, testi, grafica, loghi, icone, immagini, video, interfacce e codice sorgente – sono di proprietà esclusiva di Iguana Lu Srl o dei rispettivi titolari e sono protetti dalle norme vigenti in materia di diritto d'autore e proprietà industriale (L. 633/1941 e D.Lgs. 30/2005).

È vietata qualsiasi riproduzione, distribuzione, modifica, adattamento o utilizzo dei contenuti senza previo consenso scritto del Titolare, salvo uso personale e non commerciale.

I contenuti pubblicati dagli Utenti sulla Piattaforma (es. foto del profilo, descrizioni dei servizi) restano di proprietà dell'Utente, che concede alla Società una licenza non esclusiva, gratuita e mondiale per visualizzarli nell'ambito della Piattaforma per il periodo di durata dell'account.

12. Esclusione di garanzie e limitazione di responsabilità

La Società opera come piattaforma di intermediazione e non è parte dei contratti di Servizio conclusi tra Whabler e Ally. Di conseguenza:

- La Società non garantisce la qualità, l'idoneità o la puntualità dei Servizi erogati dagli Ally.
- La Società non è responsabile per danni fisici, materiali o morali subiti dall'Utente nell'ambito di un Servizio prenotato tramite la Piattaforma.
- La Società non è responsabile per interruzioni del servizio dovute a manutenzione, guasti tecnici o cause di forza maggiore.

Nei limiti consentiti dalla legge applicabile, la responsabilità massima della Società nei confronti di un singolo Utente non può eccedere l'importo pagato dall'Utente alla Società negli ultimi 12 mesi.

13. Sito vetrina – Disposizioni specifiche

Il Sito whable.it è un sito a scopo informativo. Non costituisce offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c. né genera alcun rapporto contrattuale diverso da quelli espressamente disciplinati nei presenti Termini. Le informazioni relative alla Piattaforma pubblicate sul Sito hanno carattere descrittivo e possono essere soggette a modifiche.

14. Modifiche ai Termini

Il Titolare si riserva il diritto di modificare i presenti Termini in qualsiasi momento. Le modifiche saranno comunicate agli Utenti registrati con almeno **30 giorni di preavviso** tramite email o notifica in-app. L'utilizzo continuato della Piattaforma successivo all'entrata in vigore delle modifiche costituisce accettazione delle stesse. In caso di disaccordo, l'Utente ha il diritto di recedere cancellando il proprio account prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

15. Legge applicabile e foro competente

I presenti Termini sono regolati dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, validità o esecuzione dei presenti Termini, le parti concordano la competenza esclusiva del Foro di Cagliari, salvo diversa previsione di legge inderogabile a tutela del consumatore (D.Lgs. 206/2005).

16. Contatti

Per qualsiasi richiesta relativa ai presenti Termini:

Iguana Lu Srl
Email: info@whable.it
Sito: whable.it