

CONDIZIONI GENERALI DI COOPERAZIONE PER LO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ DI MYSTERY SHOPPING

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti **Condizioni Generali di Cooperazione** (di seguito le "Condizioni Generali") si applicheranno a tutti i contratti di prestazione/collaborazione occasionale e/o di collaborazione di lavoro autonomo (di seguito il "Contratto") che dovessero essere conclusi tra la Società BDS Business Development Services S.r.l. (di seguito la "Società") e il Sottoscrittore (di seguito il "Tester") per lo svolgimento dell'attività di Mystery Shopping (di seguito "Visita") così come specificamente dettagliata nei singoli contratti stipulati tra la Società e l'Azienda Cliente (di seguito il "Cliente"). Le Condizioni Generali si applicheranno a tutti i contratti conclusi tra il Tester e la Società senza la necessità che vi sia un espresso richiamo alle stesse al momento della conclusione del contratto e ne formano parte integrante.

2. DEFINIZIONI

Nel contesto delle presenti Condizioni Generali i seguenti termini avranno il significato qui sotto rispettivamente assegnato a ciascuno di essi:

- Con "**Società**" deve intendersi BDS Business Development Services S.r.l., con sede legale in Torino, Corso Trapani n. 16, CAP 10139, P.IVA e C.F. 086941300.
- Con "**Tester**" si intende la persona fisica che approva e accetta le presenti Condizioni Generali, al fine di svolgere, nell'eventualità della stipula del Contratto e in regime non dipendente dalla Società, le c.d. "visite misteriose" come di seguito definite.
- Con "**Contratto**" deve intendersi lo specifico contratto di prestazione/collaborazione occasionale e/o di collaborazione di lavoro autonomo di volta in volta concluso tra la Società e il Tester per lo svolgimento dell'attività di Mystery Shopping.
- Con "**Cliente**" si intende l'Azienda che commissiona l'indagine oggetto dell'attività di Mystery Shopping specificamente dettagliata nei contratti conclusi con la Società.
- Con "**Visita**" si intende l'oggetto dell'attività di Mystery Shopping consistente nella visita di un determinato punto vendita da parte del Tester, che può eventualmente limitare la sua prestazione alla sola presa di contatto telefonico o via email con il punto vendita, al fine di rilevare alcuni parametri di servizio definiti dal Cliente nelle istruzioni di affidamento dell'incarico.
- Con "**Parti**" devono intendersi congiuntamente la Società e il Tester.

3. MODALITA' DI ADESIONE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Tester ha la possibilità di accettare le presenti Condizioni Generali in fase di registrazione al portale <http://mysterycustomer.it/>, apponendo un flag negli appositi campi e la sua adesione verrà archiviata e conservata nel database della Società dedicato all'attività di Mystery Shopping. Nel corso della registrazione al portale verranno richieste le generalità del Tester e tutte le informazioni aggiuntive in termini di consumi ed abitudini utili a definirne il profilo e lo stesso dovrà caricare il suo cv. Il Tester si impegna a verificare periodicamente le veridicità dei dati inseriti al momento dell'iscrizione sul portale. Resta in ogni caso salva la possibilità da parte del Tester di cancellare la propria registrazione sul portale in qualsiasi momento e senza penali, accedendo alla propria area riservata nella sezione "My profile". La cancellazione determina la perdita di ogni dato che non potrà più essere recuperato.

Sul portale verranno periodicamente caricate le Visite da svolgere. Dopo essersi registrato e aver accettato le Condizioni Generali, il Tester potrà quindi candidarsi scegliendo le città di suo interesse nella sezione "Procedi con la prenotazione".

Durante la successiva fase di selezione verrà accertata l'idoneità del Tester ad effettuare gli incarichi per cui si è candidato; le modalità di selezione sono differenti e possono consistere non solo in un briefing telefonico ma anche nella verifica tramite superamento di un test di preselezione. In particolare, la selezione avverrà rispettando diversi criteri definiti anche in accordo con il Cliente, ad esempio la profilazione (sesso, età, l'essere clienti o non clienti di un certo brand...), la rotazione tra i tester o il rating acquisito nel corso delle precedenti Visite espletate.

Nel corso della selezione la preferenza potrebbe essere data a categorie speciali di Tester, i c.d. "Supertester", che nel corso del tempo si sono contraddistinti per il rispetto delle regole, il rispetto del codice etico, una valutazione estremamente positiva delle Visite eseguite, il rispetto delle scadenze, la qualità dei commenti e del materiale fornito. Ogni Tester ha la possibilità di rientrare ed uscire periodicamente da tale lista rispettando o meno i parametri sopra indicati.

Il contratto di prestazione/collaborazione occasionale e/o di collaborazione di lavoro autonomo tra le Parti si intende concluso con la ricezione da parte del Tester di un'email inviata dalla Società e archiviata nel suo database dedicato all'attività di Mystery Shopping e avente ad oggetto la richiesta di esecuzione dell'incarico e il Tester ne avrà visibilità anche nella sezione "My jobs". Le presenti Condizioni Generali regoleranno i rapporti tra le Parti e, ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile, dovranno intendersi come integralmente conosciute dal Cliente e richiamate al momento della conclusione di ciascuno degli incarichi affidati al Tester, a prescindere dalla forma e dallo strumento utilizzato dalle parti per la successiva conclusione del contratto.

4. OGGETTO DELLE PRESTAZIONI E OBBLIGHI DEL TESTER

Le prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali sono specificamente dettagliate nei contratti conclusi tra la Società e il Cliente per l'esecuzione dell'attività di Mystery Shopping. In particolare, per lo svolgimento dell'incarico al Tester viene fornito apposito manuale contenente specifiche istruzioni da seguire e predisposte secondo quanto concordato con il Cliente. A titolo esemplificativo, il manuale conterrà: i tempi entro cui il Tester dovrà espletare la prestazione, le linee guida da osservare nel corso del suo svolgimento, il comportamento e il processo da seguire (può essere richiesta un'interazione con il personale del punto vendita oppure l'acquisto di un bene o di un servizio) e i punti chiavi da rilevare durante la Visita.

Il canale ufficiale di comunicazione tra la Società ed i Tester è la mail mysterycustomer@mysterycustomer.it. L'utilizzo di canali alternativi quali WhatsApp o similari si configura come un supporto assistenziale aggiuntivo nel corso dell'espletamento delle Visite.

Conclusa la Visita, il Tester dovrà fornire un report dettagliato delle attività svolte e consistente nella compilazione di uno specifico questionario messo a disposizione all'interno dell'area riservata del portale nella sezione "My jobs" o inviato tramite email, in cui fornirà i dettagli di quanto emerso durante la propria Visita.

Il materiale ricevuto durante le Visite, i dati eventualmente rilasciati nei punti vendita, i report compilati ed inviati alla Società, foto, screenshot, video o registrazioni telefoniche forniti dal Tester a dimostrazione delle rilevazioni effettuate, verranno archiviati digitalmente e/o in forma cartacea, in ottemperanza alle normative vigenti al momento delle rilevazioni e qualora previsto potranno essere condivisi con il Cliente.

La Società effettuerà una prima valutazione della qualità del lavoro svolto e sottoporrà i risultati finali al Cliente a cui spetterà la valutazione finale in merito alla regolarità della Visita sulla base delle istruzioni contenute nei manuali di affidamento dell'incarico

forniti al Tester e previamente concordate con il Cliente. La comunicazione dell'esito della Visita verrà effettuata tramite email. A titolo esemplificativo, la Visita è da intendersi non correttamente eseguita nel caso in cui abbia causato problemi al punto di vendita ovvero nel caso in cui vengano riscontrate delle rilevanti irregolarità nell'esecuzione dell'incarico in difformità alle indicazioni contenute nei manuali. Si pensi al palesamento della propria figura in incognito nei confronti degli addetti alle vendite (ad eccezione di quando espressamente richiesto dallo scenario). In questi casi, al Tester non verrà corrisposto alcun compenso e alla Società è riservata la facoltà di sospendere in via temporanea o in via definitiva l'account del Tester che potrà essere altresì sospeso anche, e a titolo esemplificativo, in caso di diffusione del materiale di formazione e del materiale di reclutamento a terzi, il mancato rispetto delle norme comuni del buon senso del codice etico, la diffamazione anche tramite i social.

5. COMPENSO DELLE PRESTAZIONI

Il compenso previsto per l'esecuzione dell'incarico verrà pubblicato contestualmente al caricamento periodico delle Visite sul sito Mysterycustomer.it e si intende accettato con l'adesione da parte del Tester alle presenti Condizioni Generali. Eventuali riconoscimenti a titolo di rimborso spese di acquisto o di rimborso spese di viaggio potranno essere eventualmente concordati caso per caso con il Tester .

In caso di corretta esecuzione dell'incarico, positivamente valutata dalla Società e dal Cliente, il compenso e l'eventuale rimborso spese espressamente pattuito verrà corrisposto sul conto corrente indicato dal Tester in fase di registrazione o anche successivamente entro il termine di 90 giorni dalla data di comunicazione dell'esito della Visita.

6. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E CONFLITTO D'INTERESSE

Il Tester si impegna a mantenere riservate tutte le informazioni di cui venga a conoscenza nel corso dello svolgimento dell'incarico e a informare tempestivamente la Società di eventuali vincoli di parentela/amicizia/lavoro con il Cliente o suoi associati/dipendenti. A titolo esemplificativo, salvo espressa autorizzazione da parte della Società, il Tester Si impegna a mantenere riservati: i nomi/dati personali di tutti gli intervistati oggetto del Mystery Shopping, i nomi delle aziende/impiegati presso cui conduce il Mystery Shopping, i risultati dell'incarico, qualsivoglia informazione designata come riservata dalla Società e relativa all'attività della stessa. Si impegna inoltre a non riprodurre alcuna copia di tali informazioni riservate e a distruggere tutte le informazioni riservate entro 60 giorni dal loro invio, salvo espressa richiesta di restituzione da parte della Società.

7. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

Il Tester si impegna a tenere indenne e manlevare la Società da qualsiasi contestazione, eccezione, rivendicazione, diritto, rivalsa, azioni di qualsivoglia genere e natura dovessero comunque essere intraprese nei confronti della stessa da parte del Cliente e/o terzi causati e/o connessi a qualsiasi circostanza occorsa nell'esecuzione dell'incarico e imputabile per dolo o colpa al Tester. In nessun caso quanto previsto dalle precedenti disposizioni potrà essere interpretato in modo da comportare una limitazione di responsabilità da parte della Società per inadempimenti imputabili alla stessa a titolo di dolo o colpa grave. Resta inteso che resteranno ad esclusivo carico del Tester tutti gli effetti, patrimoniali e non, derivanti da sua colpa e/o negligenza nell'esecuzione del contratto.

8. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con l'approvazione delle presenti Condizioni Generali, il Tester dichiara di avere ricevuto le informazioni relative al trattamento dei suoi dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento UE 679/2016 e Decreto Legislativo n. 196 del 2003 in materia di protezione dei dati personali) per le finalità connesse alla gestione dell'incarico di lavoro (cfr. informativa privacy di seguito riportata).

9. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le Condizioni Generali e il Contratto sono disciplinati dal diritto italiano. Qualsiasi controversia insorta tra le Parti a seguito dell'interpretazione, validità o esecuzione delle presenti Condizioni Generali e dei relativi contratti stipulati sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Torino, con espressa esclusione reciprocamente accettata di altri Fori, fatta comunque salva la facoltà riservata in favore della Società di adire l'autorità giudiziaria in cui è domiciliato il convenuto o presso qualsiasi altro foro competente in base ai criteri ordinari di ripartizione della giurisdizione e competenza.

10. DISPOSIZIONI FINALI

Le presenti Condizioni Generali sono modificate di volta in volta anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul sito <http://mysterycustomer.it/>.

Le presenti Condizioni Generali abrogano e sostituiscono qualsiasi altro precedente accordo, scritto o verbale, intervenuto tra le Parti e prevarranno, in caso di antinomia o discordanza, su qualsiasi altra stipulazione intercorsa tra i contraenti.

L'invalidità o la contrarietà alla Legge di qualsiasi condizione, pattuizione o disposizione contenuta nelle presenti Condizioni Generali, non renderà in alcun modo prive di validità le altre restanti disposizioni delle medesime.

11. RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE

Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto, si applicano le disposizioni normative vigenti.