

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Oggetto

- 1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito, “**Condizioni Generali**”) hanno per oggetto la disciplina dei servizi di telemedicina e volti alla prevenzione e cura della malattie cardiovascolari (di seguito “**Servizi**”), come meglio descritti nel prosieguo, offerti in vendita a distanza, tramite rete telematica, sul sito specialistidelcuore.it (di seguito, “**Piattaforma**”), a persone fisiche maggiorenni che li acquistano in quanto consumatori per scopi non riferibili, né direttamente né indirettamente, all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (di seguito, “**Utenti**”).
- 1.2 Titolare della Piattaforma è la società LifeCare S.r.l., S.B.-S.U.I. (di seguito, “**Titolare**”) con sede legale in Milano, via Mario Pagano, 63 – Cap 20145, Codice Fiscale e Numero Iscrizione al registro Imprese 12828050968 R.E.A. n. MI-2686790, indirizzo e-mail: info@lifecare.cloud

2. Accettazione delle Condizioni Generali

- 2.1 Tutti i contratti conclusi attraverso la Piattaforma (di seguito, i “**Contratti d'Acquisto**”) dagli Utenti che ad essa accedono sono regolati dalle presenti Condizioni Generali nonché dal Codice del Consumo italiano (D.lgs. 206/2005) e dalle norme italiane ed europee in materia di commercio elettronico (D.lgs. 70/2003), ove applicabili.
- 2.2 Con la conclusione dei Contratti d'Acquisto, secondo la procedura di seguito descritta, l’Utente accetta e si obbliga ad osservare le presenti Condizioni Generali.
- 2.3 L’Utente, pertanto, è tenuto a leggere attentamente, prima di effettuare qualsiasi operazione di acquisto, le presenti Condizioni Generali che il Titolare mette a sua disposizione anche al fine di consentirgli la riproduzione e la memorizzazione in ottemperanza a quanto previsto dall’art. 12, comma 3, del D.lgs. 70/2003.
- 2.4 Il Titolare potrà modificare, in qualsiasi momento e senza preavviso, il contenuto delle Condizioni Generali e/o le descrizioni dei singoli Servizi. Ad ogni singolo Contratto d'Acquisto si applicheranno le Condizioni Generali messe a disposizione al momento dell’invio dell’ordine di acquisto da parte dell’Utente.

3. Registrazione dell’Utente

- 3.1 Per poter acquistare e usufruire dei Servizi messi a disposizione sulla Piattaforma, l’Utente è tenuto a registrarsi e creare il proprio profilo personale, seguendo l’apposita procedura descritta sulla Piattaforma stessa e inserendo i dati di volta in volta richiesti.
- 3.2 La registrazione comporta altresì per l’Utente il diritto di utilizzare alcune funzionalità gratuite offerte dalla Piattaforma (v. oltre) per incrementare il livello complessivo dei



Servizi, monitorare gli appuntamenti, gestire i rapporti con i professionisti sanitari (come di seguito definiti) che interagiscono con la Piattaforma, avere accesso alle proprie informazioni personali ed effettuare modifiche o cancellazioni.

4. Servizi

- 4.1 Il Titolare fornisce servizi di Teleconsulto e Telemedicina. Ai sensi delle Linee Guida del Ministero della Salute del 2014, anche per come modificate nel 2019, e del documento della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, datato 17 dicembre 2020, per Telemedicina si intende una modalità di erogazione di servizi di assistenza sanitaria, tramite il ricorso a tecnologie innovative, in situazioni in cui il professionista della salute e il paziente non si trovano nella stessa località. La Telemedicina comporta la trasmissione sicura di informazioni e dati di carattere medico nella forma di testi, suoni, immagini o altre forme necessarie per la prevenzione, la diagnosi, il trattamento e il successivo controllo dei pazienti. Sebbene i servizi di Telemedicina possano essere assimilati a qualunque servizio sanitario diagnostico / terapeutico, la prestazione in Telemedicina non sostituisce la prestazione sanitaria tradizionale nel rapporto personale medico-paziente, ma la integra.
- 4.2 La Piattaforma consente all'Utente, che si sia registrato e abbia creato il proprio profilo personale, di prenotare appuntamenti con specialisti delle patologie cardiovascolari, del benessere e della salute, come ad esempio nutrizionisti e medici dello sport, esterni alla struttura del Titolare (di seguito, "**Professionisti Sanitari**"), e accedere ad altri servizi di telemedicina, come il teleconsulto, telemonitoraggio e teleassistenza, interagendo con gli stessi Professionisti Sanitari. L'Utente può effettuare una scelta informata e consapevole del Servizio e del Professionista Sanitario più adatto alle proprie esigenze, visionando le caratteristiche e i corrispettivi dei singoli Servizi pubblicati sulla Piattaforma.
- 4.3 Il professionista sanitario è strettamente tenuto ad attenersi al Codice Deontologico dell'Ordine di cui lo stesso fa parte e si ispira ai principi sanciti dall'art. 3 della L.29/17 in tema di consenso informato.
- 4.4 La Piattaforma consente agli Utenti di acquistare e accedere a uno o più dei seguenti Servizi:

A. Quesito Generico nella pagina FORUM:

- A.1. Attraverso questo Servizio, disponibile gratuitamente per i soli Utenti registrati, l'Utente ha la possibilità di sottoporre ai Professionisti Sanitari, che interagiscono con la Piattaforma e che abbiano dato disponibilità a riscontrare le richieste degli Utenti, un quesito generico di carattere medico-

sanitario (di seguito, “**Quesito Generico**”), la cui risposta sarà resa accessibile a tutti gli Utenti della Piattaforma, anche non registrati.

- A.2. Nel formulare il Quesito Generico l’Utente dovrà generare un nickname che ne preservi l’anonimato.
- A.3. Non saranno presi in considerazione Quesiti Generici riportanti dati e informazioni personali, riferiti all’Utente e/o a terzi, né verrà dato riscontro a Quesiti Generici non pertinenti con la natura dei Servizi resi dalla Piattaforma o formulati in maniera poco chiara, ferma la facoltà, ma non l’obbligo, dei Professionisti Sanitari di interagire direttamente con l’Utente per richiedere delucidazioni e chiarimenti sul Quesito Generico sottoposto.
- A.4. Il Professionista Sanitario è l’unico soggetto responsabile delle risposte fornite ai Quesiti Generici a lui sottoposti, senza che possa essere lamentato e/o eccettuato alcunché dall’Utente e/o da terzi nei confronti del Titolare a qualsiasi titolo e/o ragione.

B. Parere Medico per seconda opinione:

- B.1. Attraverso questo Servizio, per il quale è previsto un corrispettivo fisso indicato sulla Piattaforma, l’Utente può richiedere ai Professionisti Sanitari, che interagiscono con la Piattaforma e che abbiano dato disponibilità in tal senso, un parere medico scritto per seconda opinione (di seguito, “**Parere Medico**”) e ricevere risposta entro 48 ore sulla propria pagina personale della Piattaforma.
- B.2. Al termine della compilazione del quesito e dell’inserimento di eventuali documenti, immagini o altra informazione di possibile pertinenza con il quesito stesso, l’Utente è tenuto ad accettare le presenti Condizioni Generali e prestare i consensi al trattamento dei dati personali. Solo in seguito potrà procedere con il pagamento e concludere la procedura di acquisto del Servizio.
- B.3. L’Utente ha facoltà di scegliere il Professionista Sanitario esclusivamente tra quelli disponibili per tale Servizio, come indicati sulla Piattaforma.
- B.4. Prima dell’invio del Parere Medico potrà essere richiesta all’Utente dal Professionista Sanitario la sottoscrizione, anche digitale, di documentazione volta ad acquisire il consenso informato, ove necessario, dell’Utente al servizio sanitario conformemente alla normativa applicabile. In difetto, il Professionista Sanitario potrà validamente rifiutarsi di rendere il Parere Medico o, a sua discrezione, prorogare il termine di 48 ore per rendere il Parere Medico sino all’ottenimento del consenso informato, senza che da ciò derivi responsabilità alcuna o obbligo restitutorio o risarcitorio per il Titolare o per il Professionista Sanitario.

- B.5. Qualora le informazioni fornite dall'Utente non consentano al Professionista Sanitario individuato di riscontrare adeguatamente il quesito e rendere il Parere Medico, lo stesso Professionista Sanitario potrà richiedere all'Utente, sempre attraverso le funzionalità della Piattaforma, integrazioni e ulteriori informazioni o documentazione: in questo caso il termine di 48 ore per rendere il Parere Medico verrà conseguentemente prorogato di altre 48 ore per consentire al Professionista Sanitario di riscontrare adeguatamente la richiesta dell'Utente, senza che da ciò possa derivare responsabilità alcuna in capo al Titolare o al Professionista Sanitario.
- B.6. Nel caso in cui, all'esito della valutazione del quesito dell'Utente e dell'esame della documentazione fornita, il Professionista Sanitario, sulla base della propria personale esperienza e del proprio insindacabile giudizio, non fosse in grado di rilasciare il Parere Medico richiesto ritenendo necessario un teleconsulto, lo comunicherà all'Utente e, solo qualora quest'ultimo prenoti un teleconsulto attraverso la Piattaforma (v. oltre), il corrispettivo versato per il Parere Medico non rilasciato verrà imputato quale acconto sul corrispettivo del successivo teleconsulto prenotato ed eseguito attraverso la Piattaforma. In difetto di prenotazione di successivo teleconsulto, il corrispettivo versato per il Parere Medico non verrà in alcun modo restituito o rimborsato all'Utente.
- B.7. Fermo quanto appena previsto, attesa la natura del Servizio di Parere Medico e l'immediata presa in carico del quesito sottoposto a far data dalla comunicazione dell'accettazione dell'ordine d'acquisto da parte del Titolare, l'Utente presta il proprio consenso espresso e accetta di perdere il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo, con la conseguenza che non avrà nulla a pretendere dal Titolare con riferimento al Contratto d'Acquisto relativo alla fornitura del predetto Servizio.
- B.8. Il Professionista Sanitario è l'unico soggetto responsabile dei Pareri Medici rilasciati agli Utenti, senza che possa essere lamentato e/o eccepito alcunché dall'Utente e/o da terzi nei confronti del Titolare a qualsiasi titolo e/o ragione.

C. Prenotazione Teleconsulti “per specialità” e “per specialista”:

- C.1. Il Servizio di prenotazione di teleconsulti (di seguito, “**Prenotazione Teleconsulti**”) è un Servizio reso dalla Piattaforma che viene svolto in due modalità: “per specialità” e “per specialista”. Attraverso il servizio “per specialità” l'Utente ha la facoltà di prenotare un teleconsulto specialistico da remoto con un Professionista Sanitario selezionato dalla Piattaforma, per il

quale è previsto un corrispettivo fisso indicato sulla Piattaforma. Attraverso il servizio “per specialista”, l’Utente ha la facoltà di selezionare sulla Piattaforma uno specifico Professionista Sanitario e prenotare con questi un teleconsulto da remoto sulla base delle disponibilità di date e orari indicati dal Professionista Sanitario stesso, come risultanti dalla sua agenda accessibile tramite la Piattaforma.

- C.2. Il corrispettivo per ciascun teleconsulto con la modalità “per specialità” è definito in modo fisso dalla Piattaforma. Il corrispettivo per ciascun teleconsulto con la modalità “per specialista” è liberamente determinato sulla base delle tariffe comunicate dal Professionista Sanitario ed esposte al momento della prenotazione. Può pertanto variare durante il tempo e da Professionista Sanitario a Professionista Sanitario.
- C.3. Una volta selezionato il Servizio con modalità “per specialità” o “per specialista” e individuati una data e un orario liberi per il teleconsulto, l’Utente è tenuto ad accettare le presenti Condizioni Generali e prestare i consensi al trattamento dei dati personali. Solo in seguito sarà possibile procedere con il pagamento e concludere la procedura di acquisto del Servizio.
- C.4. Poco prima dell’appuntamento verrà inviato all’Utente un promemoria dell’appuntamento a mezzo e-mail e SMS, ove sia stato fornito il numero di cellulare.
- C.5. Il teleconsulto avviene in modalità telematica tramite la Piattaforma. L’Utente è tenuto ad accedervi da un luogo che abbia una adeguata connessione alla rete Internet e che garantisca la privacy senza la presenza di soggetti terzi non autorizzati o altri elementi di disturbo che possano pregiudicare il buon esito dell’appuntamento e/o una corretta comunicazione tra medico e paziente.
- C.6. Prima dell’inizio del teleconsulto potrà essere richiesta all’Utente dal Professionista Sanitario la sottoscrizione, anche digitale, di documentazione volta ad acquisire il consenso informato dell’Utente al trattamento sanitario conformemente alla normativa applicabile. In difetto, il Professionista Sanitario potrà validamente rifiutarsi di eseguire il teleconsulto programmato, senza che da ciò derivi responsabilità alcuna o obbligo restitutorio o risarcitorio per il Titolare o per il Professionista Sanitario.
- C.7. L’Utente si impegna a comunicare tempestivamente eventuali impedimenti a prendere parte all’appuntamento, cancellazioni o modifiche attraverso le funzionalità messe a disposizione dalla Piattaforma, fermo restando che, in caso di richiesta di modifica o cancellazione che avvenga con meno di 48 ore di preavviso rispetto alla data e all’orario dell’appuntamento inizialmente

concordati, ciò comporterà comunque il pagamento di una penale pari al 50% del corrispettivo del teleconsulto prenotato. Ove invece la richiesta di modifica o cancellazione avvenga con più di 48 ore di preavviso rispetto alla data e all'orario dell'appuntamento inizialmente concordati, l'Utente avrà facoltà di riprogrammare un nuovo teleconsulto, imputando il corrispettivo già pagato quale acconto sul nuovo teleconsulto prenotato, ovvero richiedere la restituzione dell'importo versato annullando la precedente prenotazione.

- C.8. Nel caso in cui l'appuntamento prenotato non possa tenersi o concludersi per fatti imputabili al Professionista Sanitario, ivi inclusi eventuali problemi di connessione da parte del Professionista Sanitario e/o comprovati malfunzionamenti della Piattaforma, l'Utente riceverà una mail contenente un coupon per fissare una nuova visita con lo stesso specialista, senza costi aggiuntivi.
- C.9. Analogamente, nel caso in cui il Professionista Sanitario ritenga, a sua insindacabile discrezione, che debba procedersi ad una visita di persona effettuata presso uno studio medico in luogo del teleconsulto da remoto, lo comunicherà all'Utente, che avrà così diritto alla restituzione dell'importo versato, ovvero, a sua discrezione, alla riprogrammazione di un nuovo teleconsulto con lo stesso o con altro Professionista Sanitario, imputando il corrispettivo già pagato quale acconto sul nuovo teleconsulto.
- C.10. Fermo quanto appena previsto e attesa la natura del Servizio di Prenotazione Teleconsulti mediante la Piattaforma, l'Utente, una volta usufruito del predetto Servizio, presterà il proprio consenso espresso e accetterà di perdere il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo, con la conseguenza che non avrà nulla a pretendere dal Titolare con riferimento al Contratto d'Acquisto relativo alla fornitura del predetto Servizio.
- C.11. Il Professionista Sanitario è l'unico responsabile del rispetto degli appuntamenti fissati, delle tariffe esposte e dell'attività professionale erogata, senza che possa essere lamentato e/o eccepito alcunché dall'Utente e/o da terzi nei confronti del Titolare a qualsiasi titolo e/o ragione.
- C.12. L'utente, Al termine del Teleconsulto, potrà ricevere un parere specialistiche che sarà reperibile nella propria area riservata.

D. Telemonitoraggio Pressione Arteriosa:

- D.1. Il Servizio di telemonitoraggio della pressione arteriosa (di seguito, "**Telemonitoraggio Pressione Arteriosa**") consente all'Utente di monitorare la propria pressione arteriosa sia diurna sia notturna ogni ora, attraverso l'utilizzo di un apparato di rilevazione (di seguito, "**Device**") di



terze parti estranee al Titolare, fornito a seguito dell'attivazione del Servizio e che, una volta indossato dall'Utente, permette di registrare, i relativi parametri e renderli disponibili attraverso una applicazione mobile dedicata, anch'essa di titolarità di terze parti. I dati dell'Utente vengono memorizzati su un server cloud protetto a cui avrà accesso il Titolare, che provvederà poi a metterli a disposizione dell'Utente attraverso un report settimanale, trasmesso a mezzo e-mail o attraverso la Piattaforma. L'Utente potrà in ogni caso visualizzare i dati dalla applicazione mobile con una connessione internet. Per una descrizione completa delle funzionalità e delle modalità d'uso del Device si rimanda l'Utente alla lettura del manuale d'uso che verrà fornito nella confezione del Device.

- D.2. Per il Servizio di Telemonitoraggio Pressione Arteriosa l'Utente può scegliere diversi pacchetti tra standard, gold e platinum, della durata rispettivamente di 7 giorni e di 28 giorni i cui prezzi e servizi sono descritti in maniera dettagliata sulla piattaforma nell'area servizi.. Al termine del servizio l'utente avrà la possibilità di rinnovarlo.
- D.3. Una volta selezionato il Servizio e il pacchetto prescelto, tra quelli proposti dalla Piattaforma, l'Utente è tenuto ad accettare le presenti Condizioni Generali e prestare i consensi al trattamento dei dati personali. Solo in seguito sarà possibile procedere con il pagamento dell'importo indicato sulla Piattaforma e corrispondente al pacchetto selezionato (standard, gold, platinum rispettivamente da 7 giorni o 28 giorni), oltre a un ulteriore importo, sempre indicato sulla Piattaforma, a titolo di deposito cauzionale, concludendo la procedura di acquisto del Servizio.
- D.4. Ricevuto il pagamento di quanto sopra, il Titolare provvederà a consegnare il Device all'Utente secondo le modalità descritte oltre. Dell'avvenuta consegna del Device verrà data notizia da parte del corriere al Titolare, il quale comunicherà i codici di attivazione del Device all'Utente all'indirizzo e-mail da questi indicato in sede di registrazione alla Piattaforma. L'abbonamento inizierà a decorrere dalle ore 00.01 del giorno successivo a quello in cui il Titolare avrà comunicato i codici di attivazione del Device all'Utente, indipendentemente dall'avvenuta attivazione del Device da parte dell'Utente.
- D.5. L'Utente è tenuto a consultare il manuale d'uso fornito nella confezione del Device prima della sua prima attivazione, contattando il Titolare in caso di dubbi o richieste di chiarimenti.
- D.6. Alla scadenza del servizio l'Utente potrà acquistare un altro pacchetto o rinnovare quello scaduto entro 48 ore dalla scadenza così da poter ritenere il Device già in uso. Il Titolare in caso di rinnovo o dell'acquisto di un nuovo

pacchetto nel termine di 48 ore potrà trattenere il deposito cauzionale a garanzia del nuovo servizio. I corrispettivi per ciascun periodo successivo al primo in cui l'abbonamento si sia rinnovato verranno trattenuti dal Titolare dal deposito cauzionale.

- D.7. Entro e non oltre 3 giorni dal termine del periodo nel quale è stata comunicata la cessazione del Servizio di Telemonitoraggio Pressione Arteriosa, l'Utente è tenuto alla restituzione del Device, inviandolo, a proprie spese, nella sua confezione originale e unitamente a tutti gli accessori con cui è stato consegnato (caricatore, libretto di istruzioni, ...), all'indirizzo di seguito indicato:, destinatario LifeCare Ss.r.l S.B. S.U.I. . Il termine è rispettato se l'Utente rispedisce il Device entro 3 giorni dalla scadenza del telemonitoraggio.
- D.8. La mancata restituzione del Device entro il predetto termine sarà intesa come manifestazione di volontà dell'Utente di acquistare il Device. In questo caso, il Titolare tratterà dal deposito cauzionale versato dall'Utente al momento dell'attivazione del Servizio l'importo di Euro 209,00 a titolo di corrispettivo per la cessione del bene e verrà terminato il servizio di reporting automatico dei propri dati dalla Piattaforma. Dopo il pagamento del corrispettivo per l'acquisto del Device, questo diventa di proprietà dell'Utente, che non dovrà quindi provvedere in alcun caso alla restituzione. Eventuali importi residui versati dall'Utente quale deposito cauzionale e non trattenuti dal Titolare saranno restituiti da quest'ultimo all'Utente.
- D.9. Il Titolare, una volta che sia rientrato nella materiale disponibilità del Device al termine del servizio, verificata l'integrità e l'assenza di guasti o rotture, provvederà a liberare l'eventuale somma residua versata dall'Utente quale deposito cauzionale e non trattenuta anche a titolo di risarcimento per i costi di riparazione del Device.
- D.10. L'Utente si impegna a custodire e conservare il Device consegnato con diligenza e a servirsene solo per proprio uso personale e per usufruire del Servizio di Telemonitoraggio Pressione Arteriosa e a seguire le indicazioni d'uso per il corretto funzionamento. Rimangono ad esclusivo rischio dell'Utente l'eventuale guasto, rottura e furto del Device dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o caso fortuito, nonché dovuti all'uso improprio del Device
- D.11. Dopo l'acquisto del servizio di monitoraggio, il paziente riceverà un'email con un coupon valido per 45 giorni per ottenere gratuitamente una video-consulta con il medico prescelto.
- D.12. Per le ipotesi di recesso dal Contratto d'Acquisto si rinvia al successivo art. 11.

D.13. Nel caso in cui l'Utente, a seguito o durante il Telemonitoraggio Pressione Arteriosa, desideri prenotare un teleconsulto con un Professionista Sanitario attraverso la Piattaforma, potrà usufruire del relativo Servizio di Prenotazione Teleconsulti, come sopra indicato (art. 4.C).

E. Telemonitoraggio con ECG Dinamico:

(Servizio momentaneamente non disponibile)

5. Procedura d'acquisto

- 5.1 L'Utente può acquistare i Servizi sopra descritti disponibili tramite la Piattaforma, rispettando le procedure tecniche di accesso ivi illustrate.
- 5.2 Per l'acquisto dei Servizi, l'Utente, dopo essersi registrato ed aver inserito le proprie credenziali accedendo alla pagina personale della Piattaforma, dovrà compilare ed inviare al Titolare l'ordine d'acquisto in formato elettronico disponibile sulla Piattaforma, seguendo le istruzioni ivi riportate. Gli ordini d'acquisto devono essere esattamente compilati in ogni loro parte.
- 5.3 Qualora l'Utente abbia necessità di modificare l'ordine d'acquisto ovvero di modificare alcuni dati in esso contenuti, dovrà seguire l'apposita procedura di modifica contenuta sulla Piattaforma, ovvero annullare l'ordine d'acquisto prima del suo invio e procedere ad un nuovo ordine d'acquisto.
- 5.4 Terminata tale operazione, l'Utente visualizzerà una schermata contenente il riepilogo dell'ordine d'acquisto, comprensivo del corrispettivo complessivo, con la richiesta di una ulteriore conferma alla procedura d'acquisto.
- 5.5 Successivamente alla visualizzazione del riepilogo, l'Utente dovrà selezionare il tipo di pagamento desiderato ed inviare l'ordine d'acquisto cliccando sull'apposito tasto.
- 5.6 Salvo quanto specificamente sopra previsto per i singoli Servizi, dopo l'invio dell'ordine d'acquisto non è più possibile per l'Utente modificarne il contenuto.

6. Conclusione del contratto

- 6.1 La pubblicazione della descrizione dei Servizi sulla Piattaforma costituisce un invito rivolto all'Utente a formulare una proposta contrattuale d'acquisto. L'ordine d'acquisto inviato dall'Utente ha valore di proposta contrattuale e comporta la completa conoscenza ed integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali.
- 6.2 Ciascun Contratto d'Acquisto stipulato tra il Titolare e l'Utente deve intendersi concluso con l'invio da parte del Titolare dell'accettazione dell'ordine d'acquisto all'indirizzo di posta elettronica dell'Utente. Tale messaggio di conferma indicherà un "Numero Ordine", da utilizzarsi in ogni successiva comunicazione con il Titolare. Il messaggio riproporrà, oltre alle informazioni obbligatorie per legge, tutti i dati inseriti dall'Utente, il quale si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente ogni eventuale correzione contattando il Titolare ai recapiti indicati.

Possibili aggravati di spese determinati da errori nei dati non segnalati tempestivamente saranno ad esclusivo carico dell'Utente.

- 6.3 Il Titolare ha la facoltà di accettare o meno, a propria discrezione, l'ordine d'acquisto inviato dall'Utente, senza che quest'ultimo possa avanzare pretese o diritti di sorta, a qualsiasi titolo, anche risarcitorio, in caso di mancata accettazione dell'ordine d'acquisto stesso. In particolare, il Titolare si riserva il diritto di non accettare o cancellare ordini d'acquisto che non diano sufficienti garanzie di solvibilità ovvero qualora – anche a seguito di confronto con il circuito che gestisce i pagamenti con carte di credito – risultino anomalie nelle transazioni e nei mezzi di pagamento utilizzati dall'Utente.
- 6.4 L'Utente potrà verificare in ogni momento il contenuto degli ordini e dei Contratti d'Acquisto conclusi accedendo alla propria pagina personale della Piattaforma o contattando il Titolare via mail a info@lifecare.cloud Tali dati saranno disponibili per un periodo pari a 12 mesi dalla esecuzione dei Servizi.

7. Corrispettivi per i Servizi

- 7.1 Tutti i corrispettivi dei Servizi sono indicati sulla Piattaforma e si intendono comprensivi di IVA.
- 7.2 Per i Servizi che prevedono la consegna di Device, le spese di consegna, ove applicabili, sono adeguatamente evidenziate al momento dell'ordine d'acquisto e sulla relativa pagina della Piattaforma. Il costo di ciascuna spedizione potrà variare in base alla modalità di consegna e di pagamento nonché alla destinazione e all'importo totale dell'ordine d'acquisto.
- 7.3 Il Titolare si riserva il diritto di modificare i corrispettivi dei Servizi offerti sulla Piattaforma e di effettuare o annullare campagne promozionali o di apportare modifiche alle stesse. Il diritto di cui sopra non incide sui corrispettivi indicati negli ordini d'acquisto inviati anteriormente alla modifica o al lancio/annullamento/modifica delle campagne promozionali.

8. Fatturazione e modalità di pagamento

- 8.1 Il Titolare emette documento contabile relativo ai Servizi acquistati al momento del completamento del pagamento, inviandolo tramite e-mail all'Utente e caricandolo nella relativa sezione della pagina personale all'interno della Piattaforma. Per l'emissione del documento contabile fanno fede le informazioni fornite dall'Utente. Nessuna variazione dei dati sarà possibile dopo l'emissione del documento contabile.
- 8.2 Le modalità di pagamento accettate sono le seguenti:

Carte di credito online

Le transazioni con carte di credito sono gestite tramite la piattaforma Stripe. Le carte accettate sono: Visa, Mastercard, Amex, Discover, Union Pay.

Tutti i dati vengono trasferiti in forma codificata mediante certificato SSL e non sono pertanto intercettabili da soggetti esterni.

L'importo dell'ordine d'acquisto non viene addebitato immediatamente sulla carta, ma in una fase successiva, entro i limiti autorizzati dall'Utente.

Nel momento di inserimento dell'ordine d'acquisto sulla Piattaforma, viene richiesta esclusivamente un'autorizzazione del pagamento per l'importo indicato. L'autorizzazione non implica l'addebito del denaro ma semplicemente una prenotazione dell'importo relativo.

L'addebito della somma dovuta viene effettuato al momento della fatturazione.

9. Modalità e spese di consegna (per i Servizi che prevedono la consegna di Device)

- 9.1 Per i Servizi che prevedono la consegna di Device, il Titolare si impegna a consegnarli senza indebito ritardo e comunque non oltre 10 giorni dalla conclusione del Contratto d'Acquisto.
- 9.2 La consegna dei Device verrà effettuata a mezzo corriere ed i tempi varieranno in funzione della destinazione e dei Device ordinati.
- 9.3 I termini indicati al momento dell'ordine d'acquisto hanno comunque valore indicativo.
- 9.4 Nessuna responsabilità, a qualsiasi titolo, potrà essere addebitata dall'Utente al Titolare o al Professionista Sanitario in caso di ritardo nell'evasione dell'ordine d'acquisto o nella consegna dei Device.
- 9.5 I Device saranno inviati all'indirizzo postale specificato dall'Utente. Alla consegna dei Device da parte del Titolare al corriere incaricato, sarà inviata all'Utente una e-mail di conferma della spedizione.
- 9.6 Nel caso di consegne a mezzo corriere, le consegne verranno effettuate secondo le modalità indicate dal corriere. La consegna è ritenuta completata nel momento in cui il Device è messo a disposizione dell'Utente all'indirizzo specificato nell'ordine d'acquisto. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato, il corriere invierà una e-mail di avviso e tenterà una nuova consegna secondo le modalità da questi prestabilite. In caso di impossibilità nell'eseguire la nuova consegna per assenza del destinatario, il Titolare tenterà di contattare l'Utente per programmare una ulteriore consegna. Nel caso in cui il Titolare non dovesse riuscire a contattare l'Utente per i successivi 3 giorni o nel caso di ulteriore impossibilità di consegna per assenza del destinatario, i Device saranno riconsegnati al Titolare. Decorso 8 giorni dalla data in cui i Device sono stati rispediti al Titolare per impossibilità nell'esecuzione della consegna, il Contratto d'Acquisto si intenderà risolto e l'ordine d'acquisto annullato ai sensi dell'art. 1456 c.c.. Il Titolare procederà al rimborso della somma pagata dall'Utente al netto delle spese di restituzione dei Device e delle spese di custodia degli stessi presso la filiale del corriere incaricato per la consegna.
- 9.7 La risoluzione del Contratto d'Acquisto e l'importo del rimborso verranno comunicati via e-mail. L'importo del rimborso verrà accreditato sul mezzo di pagamento utilizzato dall'Utente per l'acquisto.

- 9.8 Al momento della consegna dei Device da parte del corriere incaricato dal Titolare, l'Utente è tenuto a controllare scrupolosamente che la confezione risulti integra e l'imballo non danneggiato o comunque alterato.
- 9.9 Eventuali danni alla confezione, agli imballi e ai Device devono essere contestati senza indebito ritardo dall'Utente, che potrà contattare il Titolare specificando l'ordine d'acquisto per il quale si sono verificati tali disguidi all'indirizzo e-mail spedizioni@specialistidelcuore.it.
- 9.10 Casi di forza maggiore, indisponibilità di mezzi di trasporto, nonché eventi imprevedibili o inevitabili che provochino un ritardo nelle consegne o rendano le consegne difficili o impossibili ovvero causino un significativo aumento dei costi di consegna a carico del Titolare, daranno diritto allo stesso di rinviare o cancellare, in tutto o in parte, la consegna prevista ovvero di risolvere il Contratto d'Acquisto. In tali ipotesi sarà cura del Titolare fornire tempestiva ed adeguata comunicazione delle proprie determinazioni all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Utente e quest'ultimo avrà diritto alla restituzione del corrispettivo eventualmente già corrisposto, esclusa qualsiasi ulteriore pretesa, a qualsiasi titolo, nei confronti del Titolare.

10. Buoni sconto e promozioni

- 10.1 Eventuali buoni sconto o codici promozionali potranno essere inseriti all'atto della compilazione dell'ordine d'acquisto da parte dell'Utente. Il sistema provvederà ad aggiornare l'importo totale dell'ordine al netto del valore del buono sconto o codice promozionale.
- 10.2 Il buono sconto o codice promozionale potrà essere cumulabile con altre iniziative commerciali esclusivamente nelle ipotesi in cui sarà espressamente indicato.

11. Diritto di recesso (per i Servizi che prevedono la consegna di Device)

- 11.1 Per i Servizi che prevedono la consegna di Device e l'attivazione di un abbonamento, l'Utente ha il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni e fintantoché non abbia provveduto all'attivazione dei Device.
- 11.2 Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui l'Utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'Utente, acquisisce il possesso fisico dei Device.
- 11.3 Per esercitare il diritto di recesso, nei limiti di quanto appena indicato, l'Utente è tenuto a informare il Titolare attraverso la Piattaforma, posta ordinaria LifeCare S.r.l., Via Guido Cortese, 14, 80128 Napoli) o via email all'indirizzo info@lifecare.cloud della sua decisione di recedere dal presente Contratto d'Acquisto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.
- 11.4 Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che l'Utente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso via raccomandata.

- 11.5 Per quanto riguarda gli effetti del recesso, se l'Utente recede dal Contratto d'Acquisto, gli saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a favore del Titolare, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui il Titolare è informato della decisione di recedere dal Contratto d'Acquisto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per la transazione iniziale, salvo che l'Utente non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei Device oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del consumatore di aver rispedito i Device, se precedente.
- 11.6 L'Utente è tenuto a consegnare il Device compreso di confezione originale e scatola esterna al corriere, seguendo le istruzioni sulla Piattaforma, tempestivamente e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato il suo recesso dal Contratto d'Acquisto. Il termine è rispettato se l'Utente spedisce i Device prima della scadenza del periodo di 14 giorni. I costi diretti della restituzione dei Device saranno a carico dell'Utente. L'Utente rimane responsabile solo della diminuzione del valore dei Device risultante da una manipolazione degli stessi diversa da quella necessaria per stabilire la loro natura, caratteristiche e funzionamento.
- 11.7 Nel caso in cui l'Utente decida di non voler più usufruire dei Servizi e delle funzionalità messe a disposizione della Piattaforma e/o richiedere la cancellazione del proprio profilo personale, potrà provvedervi utilizzando le specifiche funzioni presenti sulla Piattaforma. In questo caso, l'Utente potrà richiedere una copia delle informazioni in possesso del Titolare.

12. Esclusione della garanzia e forza maggiore

- 12.1 La Piattaforma viene fornita “così come è” e “come è disponibile” e il Titolare non fornisce alcuna garanzia esplicita o implicita in relazione alla Piattaforma, né fornisce alcuna garanzia che la Piattaforma potrà soddisfare le esigenze degli Utenti o che non avrà mai interruzioni o sarà priva di errori o che sarà priva di virus o bug.
- 12.2 Il Titolare si adopererà per assicurare che la Piattaforma sia disponibile ininterrottamente 24 ore al giorno, ma non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile se, per qualsiasi motivo, la Piattaforma non fosse accessibile e/o operativa in qualsiasi momento o per qualsiasi periodo.
- 12.3 L'accesso alla Piattaforma può essere sospeso temporaneamente e senza preavviso in caso di guasto del sistema, manutenzione, riparazioni, per ragioni del tutto estranee alla volontà del Titolare o per eventi di forza maggiore.
- 12.4 Per i Servizi che prevedono la consegna di Device, il Titolare garantisce che questi sono conformi alla legislazione nazionale e comunitaria. Sono fatte salve in ogni caso



le disposizioni in materia di garanzia legale di conformità dei prodotti, previste dal Codice del Consumo italiano (D.lgs. 206/2005, Parte IV, Artt.102-135), ove applicabili.

13. Limitazione di responsabilità

- 13.1 Come sopra precisato, i Professionisti Sanitari sono gli unici soggetti responsabili per le attività rese in esecuzione dei Servizi, senza che possa essere lamentato e/o eccepito dall'Utente e/o da terzi alcunché nei confronti del Titolare a qualsiasi titolo e/o ragione. L'Utente, mediante l'espressa e consapevole accettazione delle presenti condizioni generali, prende atto e si dichiara pienamente consapevole del fatto che in nessun caso e in alcun modo il servizio può sostituirsi all'esame obiettivo o alla Visita frontale con un professionista sanitario. Pertanto, l'Utente dichiara fin d'ora di esonerare il Titolare da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento, totale e/o parziale della Piattaforma a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio Internet, attraverso il quale la Piattaforma funziona in modo adeguato. L'Utente dichiara, altresì, di esonerare il Titolare da qualsivoglia responsabilità derivante dall'utilizzo errato/ improprio – comunque inteso – della connessione internet e/o degli strumenti che utilizzano la suddetta connessione dichiarandosi altresì espressamente consapevole anche delle vigenti norme penali all'uopo previste dal Legislatore. Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione a distanza consente interventi di e-health ma, per la complessità e la specificità che li caratterizza, richiedono all'Utente la disponibilità di tecnologie adeguate e il possesso di particolari competenze nel loro uso. Quanto alle visite e/o Visite specialistiche e/o Teleconsulti, l'Utente dichiara fin da ora di esonerare e manlevare il Titolare da qualsivoglia responsabilità per eventuali pregiudizi / danni / rischi comunque connessi al servizio, in quanto la società non è in alcun modo e per nessun motivo responsabile del responso / diagnosi / prognosi / prescrizione fornita dagli specialisti che se ne assumono la piena e totale responsabilità personale. Quanto agli strumenti di misurazione compatibili con la Piattaforma l'Utente prende atto che – nel caso in cui il dato indicato sullo schermo dello strumento compatibile con Piattaforma fosse diverso da quello presente nella propria area personale della Piattaforma – è da ritenersi valido quello indicato dallo strumento di misurazione. L'Utente prende atto, altresì, che per qualsiasi rischio e/o pregiudizio/danno diretto e/o indiretto subito dall'Utente e/o da terzi e/o prodotto a cose e a persone, a qualsiasi titolo e/o causa, connessi all'apparecchiatura elettromedicale oggetto del servizio prestato, anche derivante da vizi occulti e/o difetto di costruzione e/o di manutenzione e/o di materiale e/o mancanza dei requisiti essenziali è responsabile unico il produttore/rivenditore (se diverso dal Titolare).
- 13.2 Fermo quanto previsto al precedente articolo, il Titolare non potrà inoltre ritenersi responsabile verso gli Utenti, salvo il caso di dolo o colpa grave imputabile

direttamente al fatto/atto del titolare stesso, per disservizi o malfunzionamenti della Piattaforma connessi all'utilizzo della rete Internet al di fuori del controllo del Titolare o di suoi fornitori. L'Utente prende atto che il Titolare non avrà alcuna responsabilità nei suoi confronti, ovvero delle persone da lui autorizzate per l'effettuazione dei Teleconsulti/Telemonitoraggi per gli eventuali pregiudizi / rischi / danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo subiti da entrambi. Il Titolare non è inoltre responsabile per ritardi, interruzioni o sospensioni del servizio, ed in generale per la mancata esecuzione da parte del Titolare stesso di qualunque obbligo da esso assunto, causati da circostanze indipendenti dalla sua volontà e, comunque, al di fuori del proprio ragionevole controllo. Il titolare non sarà, altresì, responsabile nei confronti dell'Utente, ovvero di terzi, per eventuali disservizi e/o pregiudizi e/o danni di qualsiasi genere e titolo, al di fuori della propria sfera di competenza ed, in particolare, derivanti dal mancato rispetto ovvero mancata conoscenza, da parte del Utente, delle specifiche tecnico-procedurali del servizio. All'uopo l'Utente, accettando tali condizioni di servizio e avviando l'acquisto dei servizi dichiara di essere disponibile a ricevere la prestazione in telemedicina poiché il suo "profilo tecnologico", ovvero la sua conoscenza e capacità d'uso degli strumenti informatici, lo consentono.

- 13.3 Il Titolare non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dagli Utenti a seguito della mancata esecuzione dei Contratti d'Acquisto per cause non imputabili al Titolare, avendo gli Utenti diritto soltanto alla eventuale restituzione integrale del corrispettivo corrisposto per il singolo Servizio non reso e degli eventuali oneri accessori sostenuti.
- 13.4 Il Titolare non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento e illecito che possa essere fatto da parte di terzi della Piattaforma.

14. Trattamento dati personali

- 14.1 I dati personali degli Utenti sono trattati conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, come specificato nell'informativa presente nella sezione appositamente dedicata della Piattaforma.

15. Comunicazioni e reclami

- 15.1 Tutte le comunicazioni o gli eventuali reclami dell'Utente nei confronti del Titolare relativamente ai Contratti d'Acquisto, dovranno essere comunicati attraverso gli appositi strumenti presente all'interno della Piattaforma, oppure ai seguenti recapiti: [info@specialistidelcuore.it]

16. Diritti di proprietà intellettuale

- 16.1 La Piattaforma e tutti i marchi (registrati e non), come pure ogni e qualsiasi opera dell'ingegno, segno distintivo o denominazione, immagine, fotografia, testo scritto o grafico e più in generale qualsiasi altro bene immateriale protetto dalle leggi e dalle



convenzioni internazionali in materia di proprietà intellettuale e proprietà industriale riprodotti sulla Piattaforma restano di esclusiva proprietà del Titolare e/o dei suoi danti causa, senza che dall'accesso alla Piattaforma e/o dalla stipulazione dei Contratti d'Acquisto derivi all'Utente alcun diritto sui medesimi. Qualsiasi utilizzazione, anche soltanto parziale, dei medesimi è vietata senza la preventiva autorizzazione scritta del Titolare, a favore del quale sono riservati, in via esclusiva, tutti i relativi diritti.

17. Miscellanea

- 17.1 Quand'anche una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali si rivelasse nulla o invalida, le restanti disposizioni conserveranno pieno vigore ed efficacia.
- 17.2 L'eventuale tolleranza da parte del Titolare di comportamenti dell'Utente posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e di tutte le condizioni qui previsti.

18. Legge applicabile e foro competente

- 18.1 Le presenti Condizioni Generali ed ogni e qualsiasi contratto stipulato con l'Utente sono regolati dalla legge italiana, fatta salva l'applicazione della normativa comunitaria e dei trattati internazionali, quando siano applicabili, nonché della normativa nazionale a tutela dei consumatori.
- 18.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia delle presenti Condizioni Generali e di qualsiasi contratto stipulato con gli Utenti sarà competente, in via esclusiva, il foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati in Italia.