

Condizioni generali di contratto per la fornitura di servizi in modalità saas - software as a service

(versione 1.6 del 15 Dicembre 2021)

Definizioni

Ai fini delle presenti condizioni generali di contratto, si intende per:

- **“Fornitore”**, la società di diritto italiano Medicialia Srl, con sede in Milano, Foro Buonaparte, 70, iscritta al registro delle imprese di Milano al n. MI-2080005 Partita IVA 01582700090, PEC medicialia@pec.it , eMail staff@clickdoc.it;
- **“Condizioni Generali”**, le presenti condizioni generali di contratto;
- **“Contratto”**, l’accordo tra il Professionista e Medicialia disciplinato dalle Condizioni Generali e dai relativi Allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale;
- **“Allegato A”**, il documento contenente le condizioni particolari di Contratto, applicate di volta in volta al Professionista.
- **“Marchi”**, il marchio ClickDoc, gli altri marchi di proprietà del Fornitore e delle società del suo gruppo e il dominio ClickDoc;
- **“Piattaforma CLICKDOC”**, la piattaforma costituita dal software sviluppato dal Fornitore, dai Marchi, dal Sito, dall’Applicazione e dagli ulteriori contenuti ivi presenti;
- **“Prestazione”**, la visita specialistica o l’esame diagnostico o la prestazione sanitaria di qualsivoglia natura, che l’Utente ha la possibilità di prenotare presso il Professionista, utilizzando la Piattaforma CLICKDOC;
- **“Servizio”**, il servizio tecnico erogato tramite la Piattaforma CLICKDOC che consente la prenotazione online di una o più Prestazioni da parte degli Utenti e gli ulteriori servizi accessori di cui il Professionista abbia eventualmente scelto di avvalersi, come indicati e descritti nell’Allegato A). Gli Utenti iscritti alla Piattaforma potranno effettuare le prenotazioni anche recandosi presso uno dei Centri Prenotazione presenti sul territorio nazionale;
- **“Sito”**, il sito raggiungibile all’indirizzo www.clickdoc.it;
- **“Applicazione”**, l’applicazione per mobile “CLICKDOC” disponibile per iOS e Android nei rispettivi store;
- **“Professionista”**, il prestatore di servizi sanitari (es: la farmacia o l’ambulatorio, sia che si tratti di una persona giuridica che di ditta individuale) che richiede il Servizio;
- **“Utenti”**, gli utenti persone fisiche che si iscrivono alla Piattaforma CLICKDOC per prenotare una Prestazione e per utilizzare gli altri servizi disponibili sulla Piattaforma CLICKDOC;
- **“Parti”**, il Fornitore ed il Professionista, congiuntamente definiti;
- **“Operatore”**, il dipendente e/o collaboratore incaricato dal Professionista di utilizzare per suo conto la Piattaforma CLICKDOC, svolgendo tutte le operazioni connesse alla fruizione

del Servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la gestione dell'agenda, degli appuntamenti e delle relative comunicazioni con gli Utenti;

- **“Centro Prenotazione”**, la farmacia, in possesso di tutti i requisiti previsti dalle normative vigenti, che - attraverso la predisposizione di un'apposita postazione dedicata e tramite personale all'uopo individuato - si incarica di effettuare la prenotazione di Prestazioni sulla Piattaforma CLICKDOC, per conto degli Utenti che ne facciano richiesta;
- **“Funzione Delega”**, la funzionalità di CLICKDOC che consente al Professionista di associare uno o più Operatori al proprio profilo, al fine di delegare gli adempimenti connessi alla fruizione del Servizio, ivi inclusi la gestione, in tutto o in parte, delle proprie prenotazioni, della propria agenda e delle comunicazioni con gli Utenti;
- **“Utenti non iscritti”**, i clienti del Professionista, i cui dati personali siano stati autonomamente raccolti da quest'ultimo nell'ambito della sua attività professionale ed inseriti nella Piattaforma CLICKDOC ai fini della fruizione del “Servizio CRM”;
- **“Servizio CRM”**, il servizio messo a disposizione del Professionista tramite la Piattaforma CLICKDOC, che consente a quest'ultimo di inviare promemoria, avvisi, comunicazioni relative alle Prestazioni nonché alla promozione di campagne di prevenzione, via sms ed email, agli Utenti e/o agli Utenti non iscritti;
- **“Servizio Agenda Collegata”**, il servizio che permette – al Professionista che lo richiede – di integrare i dati della prenotazione delle Prestazioni dalla Piattaforma CLICKDOC con il *software* gestionale utilizzato dal Professionista e di titolarità di quest'ultimo o dei suoi licenzianti. Il Servizio Agenda Collegata è disponibile solo per determinati *software* gestionali, compatibili e abilitati sulla Piattaforma CLICKDOC. Il Professionista ha dunque l'onere di verificare, prima della conclusione del Contratto, che il software gestionale dallo stesso utilizzato sia compatibile con le caratteristiche del Servizio Agenda Collegata.

Articolo 1

Oggetto

1.1 Il Contratto ha ad oggetto la fornitura del Servizio – nei termini dettagliatamente descritti nell'allegato A) – dal Fornitore al Professionista, in modalità SaaS – software as a service.

1.2 Il Contratto si conclude al momento dell'accettazione delle presenti Condizioni Generali, all'atto della creazione di un account sulla Piattaforma CLICKDOC da parte del Professionista. Dichiarando di accettare le presenti Condizioni Generali il Professionista si impegna a rispettarne integralmente le disposizioni, ivi incluse le condizioni particolari di Contratto di cui all'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali. Il Professionista non potrà usufruire del Servizio in caso di mancata accettazione delle presenti Condizioni Generali.

1.3 Il Professionista prende atto ed accetta espressamente il fatto che l'erogazione del Servizio da parte del Fornitore è condizionata al buon esito delle verifiche che il Fornitore procederà a svolgere successivamente alla conclusione del Contratto, in merito al rispetto degli obblighi di cui al successivo articolo 3.1.1, 3.1.2 e 3.1.3 da parte del Professionista.

1.4 Resta espressamente inteso tra le Parti che l'oggetto del Contratto non ricomprende le Prestazioni erogate, in completa autonomia e sotto la propria esclusiva responsabilità, dal Professionista nei confronti degli Utenti, essendo il ruolo del Fornitore limitato alla sola erogazione del Servizio mediante la Piattaforma CLICKDOC.

Articolo 2

Corrispettivi, modalità di fatturazione e pagamento

2.1 L'utilizzo della Piattaforma CLICKDOC e del Servizio è a titolo gratuito per il Professionista, fatti salvi quei servizi che siano espressamente indicati come a titolo oneroso all'interno dell'Allegato A), ove previsti. In tal caso, il Professionista si impegna a corrispondere al Fornitore il prezzo indicato nell'allegato A) in unica soluzione, nei termini ivi previsti. Il ritardato pagamento dei corrispettivi eventualmente dovuti dal Professionista, comporterà l'applicazione degli interessi di mora nella misura prevista per Legge ai sensi del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, così come modificato dal Decreto Legislativo n. 192/2012, con decorrenza dalla data in cui gli importi sono dovuti.

Articolo 3

Dichiarazioni e garanzie

3.1 Il Professionista dichiara e garantisce al Fornitore, anche ai sensi e per gli effetti di cui al DPR 445/2000, con conseguente responsabilità in caso di dichiarazioni false o mendaci:

- 3.1.1. che i dati forniti al momento della creazione di un account sulla Piattaforma CLICKDOC sono corretti e veritieri e che gli stessi saranno aggiornati senza ritardo a cura del Professionista, in caso di successiva modifica;
- 3.1.2. che il Professionista - e chiunque dovesse eseguire le Prestazioni per suo conto - è regolarmente abilitato all'esecuzione delle Prestazioni che gli Utenti hanno la possibilità di prenotare tramite la Piattaforma CLICKDOC, nonché all'esercizio della relativa professione sanitaria in Italia ed è iscritto al proprio ordine di appartenenza. Il Professionista dichiara e garantisce inoltre che non sussistono nei suoi confronti, né nei confronti di chiunque esegua le Prestazioni per suo conto, provvedimenti di sospensione o radiazione da parte degli organi incaricati di vigilare sul corretto svolgimento della sua attività.;
- 3.1.3. che il Servizio sarà utilizzato nel rispetto di tutte le disposizioni normative e deontologiche applicabili in Italia all'esercizio della professione svolta dal Professionista e secondo elevati standard di professionalità del Professionista nei confronti degli Utenti;
- 3.1.4. che i dati personali degli Utenti, anche rientranti nelle categorie particolari di dati, quali ad esempio i dati relativi allo stato di salute, acquisiti attraverso la Piattaforma CLICKDOC saranno trattati dal Professionista in qualità di autonomo titolare del trattamento, dando idonea informativa all'Utente sugli scopi e le modalità del trattamento, e nel rispetto di tutte le disposizioni contenute nel Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"), del Decreto Legislativo n. 196/2003 ("Codice Privacy") nonché nei provvedimenti di volta in volta adottati dal Garante per la protezione dei dati personali e dalle ulteriori autorità nazionali ed europee competenti in materia;
- 3.1.5. che qualora il Professionista decida di usufruire della "Funzione Delega", renderà disponibile, su richiesta del Fornitore, tutti i documenti comprovanti il suo adempimento alle normative vigenti, tra cui, a titolo meramente esemplificativo,

l'atto di nomina dell'Operatore quale incaricato del trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR;

- 3.1.6. che, in caso di utilizzo del “Servizio CRM”, ha pieno titolo al trattamento dei dati degli Utenti non iscritti e – per tale trattamento - nomina il Fornitore quale Responsabile esterno, impegnandosi a fornire agli Utenti non iscritti idonea informativa in ordine alla circostanza che i dati dell'interessato potranno essere oggetto di trattamento attraverso la piattaforma CLICKDOC, così come previsto dalle caratteristiche del “Servizio CRM”;
- 3.1.7. che, in caso di utilizzo del “Servizio Agenda Collegata”, ha pieno titolo al trattamento dei dati degli Utenti non iscritti oggetto di comunicazione dalla Piattaforma al software gestionale in uso;
- 3.1.8. che rispetterà tutte le limitazioni d'uso previste nel Contratto.

3.2 Qualora, per fondati motivi, il Fornitore abbia ragione di temere che le dichiarazioni e garanzie di cui sopra siano false o incomplete ovvero non corrispondano più al vero, il medesimo Fornitore si riserva il diritto di sospendere in via cautelativa l'account del Professionista e, nel caso in cui sia accertata la natura falsa o incompleta delle suddette dichiarazioni e garanzie, potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. mediante comunicazione inviata a mezzo PEC o lettera raccomandata A/R, salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni subiti.

3.3 Fatto salvo quanto sopra, il Professionista manleverà e terrà indenne il Fornitore da e contro qualsiasi danno, sanzione, pretesa, azione, richiesta di risarcimento o conseguenza pregiudizievole che dovesse verificarsi qualora una o più delle presenti garanzie e dichiarazioni fossero violate ovvero si rivelassero false o incomplete.

Articolo 4

Limitazioni d'uso e utilizzo di piattaforme concorrenti

4.1 Il Servizio è finalizzato esclusivamente alla prenotazione online delle Prestazioni e a consentire l'interazione tra Professionista e Utente per scopi accessori alla prenotazione medesima.

4.2 È fatto espresso divieto al Professionista di utilizzare i Servizi per formulare pareri medici e consulti online, così come per erogare servizi di telemedicina.

4.3 Gli onorari eventualmente richiesti, anche attraverso siti e piattaforme gestiti in proprio ovvero da soggetti concorrenti del Fornitore, non potranno essere inferiori rispetto a quelli di volta in volta richiesti per prestazioni analoghe attraverso la Piattaforma CLICKDOC.

4.4 La violazione degli obblighi previsti nel presente articolo legittimerà il Fornitore a risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. mediante semplice comunicazione inviata tramite posta raccomandata A/R o via PEC, fatto salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni subiti.

Articolo 5

Responsabilità del Fornitore

5.1 Il Fornitore resta estraneo ai rapporti tra Professionista e Utente, instaurati attraverso la Piattaforma CLICKDOC, con la conseguenza che non potrà mai essere ritenuto responsabile per eventuali inadempimenti e/o danni comunque connessi con tali rapporti (a titolo meramente esemplificativo, il Fornitore non garantisce il pagamento degli onorari da parte degli Utenti).

5.2 Il Fornitore resta altresì estraneo ai rapporti tra il Professionista e l'Operatore, con la conseguenza che non potrà mai essere ritenuto responsabile per eventuali inadempimenti e/o danni comunque connessi con tali rapporti (a titolo meramente esemplificativo, il Fornitore non garantisce il pagamento degli onorari da parte del Professionista all'Operatore).

5.3 Il Servizio viene fornito così com'è, senza alcuna garanzia circa l'effettiva continuità operativa della Piattaforma CLICKDOC ovvero l'assenza di errori o difetti di programmazione ovvero l'idoneità del medesimo Servizio al raggiungimento di scopi determinati del Professionista.

5.4 Il Professionista prende atto ed accetta che il Servizio potrebbe diventare indisponibile per cause di forza maggiore poste al di fuori della sfera di controllo del Fornitore, come ad esempio, guerre, calamità naturali, scioperi, guasti alla rete elettrica e/o interne, etc.

5.5 In ogni caso, fatta eccezione per le ipotesi di dolo e/o colpa grave, il Fornitore limita la propria responsabilità nei confronti del Professionista per qualsiasi danno, sanzione, pretesa, azione, richiesta di risarcimento o conseguenza pregiudizievole che quest'ultimo dovesse subire per effetto dell'utilizzo della Piattaforma CLICKDOC e dei relativi Servizi, ad un importo non superiore a quanto pagato dal Professionista al Fornitore medesimo nel trimestre in cui i suddetti danni si sono verificati.

5.6 In qualsiasi momento il Fornitore si riserva di sospendere il Servizio per effettuare interventi di manutenzione e/o aggiornamento; in tali ipotesi il Professionista sarà avvisato per tempo degli interventi programmati ma non avrà diritto ad alcuna forma di indennizzo o compensazione, neppure commisurata alla durata della sospensione del Servizio.

Articolo 6

Servizio Delega

6.1 Ove espressamente previsto all'interno dell'allegato A) e nei limiti ivi indicati, il Professionista ha facoltà di indicare i soggetti a cui intende conferire la qualifica di Operatore in relazione al proprio profilo, al fine di usufruire della Funzione Delega.

6.2 Resta inteso che, al momento della cessazione del rapporto tra Professionista ed Operatore, è onere del Professionista darne tempestiva comunicazione al Fornitore e effettuare ogni azione necessaria ad impedire che l'ex Operatore abbia la possibilità di accedere alla Piattaforma CLICKDOC ed ai dati degli Utenti gestiti mediante la stessa.

6.3 Il Professionista si dichiara consapevole ed accetta che l'utilizzo della Piattaforma CLICKDOC da parte degli Operatori così come la fruizione del Servizio, sono svolte sotto la responsabilità esclusiva del Professionista. In nessuna occasione il Fornitore potrà essere considerato responsabile per le attività poste in essere dall'Operatore nell'adempimento della fornitura del Servizio in favore del Professionista e quest'ultimo si impegna a manlevare e tenere completamente indenne il Fornitore da qualsiasi danno, sanzione, pretesa, azione, richiesta di risarcimento o conseguenza pregiudizievole che il Fornitore dovesse subire quale conseguenza delle azioni e/o omissioni degli Operatori.

Articolo 7

Valutazioni degli Utenti e posizionamento sul Sito

7.1 Il Professionista riconosce ed accetta che gli Utenti potranno esprimere il proprio gradimento rispetto alla Prestazione ottenuta dal Professionista medesimo, attivando il tasto “Mi Piace” o analoga funzionalità presente sul Sito, con riferimento ai parametri di volta in volta predeterminati dal Fornitore, quali, a titolo esemplificativo, empatia e cortesia, soddisfazione generale, ecc. I parametri rispetto ai quali gli Utenti saranno invitati ad esprimere il proprio gradimento sono scelti discrezionalmente dal Fornitore e potranno essere modificati in qualsiasi momento dal Fornitore stesso, senza la necessità di alcun preavviso. Le valutazioni espresse dagli Utenti saranno diffuse in forma aggregata e/o anonima tramite pubblicazione sul Sito e potranno pertanto essere visualizzate anche dagli altri Utenti. Il Professionista si dichiara consapevole ed acconsente al fatto che non potrà vantare alcuna pretesa nei confronti del Fornitore per qualsivoglia danno, sanzione, pretesa, azione, richiesta di risarcimento o conseguenza pregiudizievole che il Professionista dovesse subire quale conseguenza della diffusione delle suddette valutazioni degli Utenti.

7.2 Gli Utenti potranno inoltre formulare un giudizio in forma libera che sarà reso pubblico e verrà comunicato al Professionista interessato. Il Professionista manleverà e terrà indenne il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante o comunque connessa con la pubblicazione dei giudizi degli Utenti.

7.3 Le valutazioni e i giudizi espressi dagli Utenti ai sensi dei punti precedenti saranno trattati dal Fornitore al fine di determinare il posizionamento del Professionista nell’ambito dei risultati delle ricerche svolte dagli Utenti all’interno del Sito; il Professionista è inoltre consapevole ed accetta che su tale posizionamento potranno influire ulteriori parametri e criteri che saranno discrezionalmente determinati dal Fornitore.

Articolo 8

Durata del Contratto e recesso

8.1 Il Contratto si conclude al momento dell’accettazione delle Condizioni Generali e ha durata fino al 31.12.2022, fatta salva la possibilità per entrambe le Parti di recedere in qualsiasi momento senza necessità di preavviso. Il Professionista potrà recedere attraverso la chiusura del proprio account sulla Piattaforma CLICKDOC. Il Fornitore può recedere dal Contratto notificandolo al Professionista al recapito indicato dal Professionista in sede di creazione dell’account, senza alcun preavviso. È escluso ogni tacito rinnovo del presente Contratto. Resta inteso tra le Parti che il recesso esercitato dal Professionista non ha effetti sui corrispettivi già corrisposti al Fornitore, che quest’ultimo non sarà tenuto a restituire.

Articolo 9

Risoluzione

9.1 Fatte salve le ipotesi di risoluzione espressa disciplinate nelle presenti Condizioni Generali, in caso di inadempimento la Parte non inadempiente potrà diffidare l’altra, mediante PEC o posta raccomandata A/R, a porvi rimedio in un termine congruo comunque non inferiore a 15 giorni, con l’espresso avvertimento che in difetto sarà facoltà della Parte non inadempiente risolvere il Contratto con effetto immediato, salvo il diritto di quest’ultima al risarcimento di tutti i danni subiti.

Nelle more, è fatta salva la facoltà del Fornitore di sospendere in via cautelativa l'account del Professionista, ove quest'ultimo sia la Parte inadempiente.

Articolo 10

Modifica dei Servizi e delle Condizioni Generali

10.1 In qualsiasi momento il Fornitore è libero di modificare i contenuti e le funzionalità dei propri Servizi, come descritti nell'Allegato A), di sostituirli con servizi nuovi ovvero di cessarne definitivamente l'erogazione senza che per questo il Professionista possa vantare alcuna pretesa nei confronti del Fornitore. Il Fornitore si riserva inoltre il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali in qualsiasi momento, comunicando la modifica all'indirizzo email (posta elettronica semplice) del Professionista con un preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data in cui le modifiche cominceranno ad applicarsi. La versione aggiornata delle Condizioni Generali viene pubblicata di volta in volta sul Sito. Resta salva la facoltà del Professionista di recedere dal Contratto nei termini di cui al precedente art. 8.

10.2 Il Professionista accetta espressamente che l'utilizzo dei Servizi dopo la scadenza del termine di preavviso di cui al precedente art. 10.1 comporta l'accettazione delle nuove Condizioni Generali.

10.4 Resta inteso che tutte le modifiche non avranno effetto sui rapporti nel frattempo già esauriti.

Articolo 11

Proprietà intellettuale

11.1 Fatta eccezione per i contenuti caricati direttamente dal Professionista e dagli Utenti, i Marchi, i loghi, i segni distintivi e qualsivoglia altro contenuto della Piattaforma CLICKDOC nella forma di software, testo, banca dati, grafica, disegno, suono, musica, ecc., devono intendersi di proprietà esclusiva del Fornitore e/o dei suoi danti causa, con la conseguenza che il loro utilizzo – comprese le operazioni di decompilazione del software, reverse engineering, etc... -, per qualsiasi scopo al di fuori della semplice fruizione del Servizio deve intendersi espressamente vietato, salva l'espressa autorizzazione scritta del Fornitore.

Articolo 12

Comunicazioni

12.1 Ove non diversamente previsto, qualsiasi comunicazione da inviarsi ai sensi delle presenti Condizioni Generali potrà essere effettuata tramite posta ordinaria, posta elettronica semplice o PEC, ai seguenti indirizzi:

(i) per il Fornitore:

Medicitalia Srl,
Foro Buonaparte, 70 – 20121 Milano
staff@clickdoc.it
PEC: medicitalia@pec.it

(ii) per il Professionista:

uno qualsiasi dei recapiti fisici o di posta elettronica forniti al Fornitore al momento della creazione di un account sulla Piattaforma CLICKDOC ovvero successivamente.

Articolo 13

Riservatezza

13.1 Per tutta la durata del Contratto il Professionista si impegna a trattare come riservato e confidenziale le disposizioni del Contratto e le ulteriori informazioni ricevute dal Fornitore in virtù del rapporto contrattuale relativo all'erogazione del Servizio, garantendo il rispetto del medesimo obbligo di riservatezza anche da parte di tutti gli Operatori nonché di eventuali dipendenti e collaboratori di cui il Professionista dovesse servirsi nello svolgimento della propria attività.

Articolo 14

Miscellanea

14.1 Gli allegati alle presenti Condizioni Generali e le definizioni formano parte integrante e sostanziale del Contratto.

14.2 Il Contratto nonché eventuali crediti da questo derivanti non potranno essere dalle Parti ceduti a terzi, in qualsiasi forma, modo ed a qualsiasi titolo, fatto salvo il diritto del Fornitore di cedere ad altre società del suo gruppo ovvero a società risultanti da operazioni di fusione, trasformazione o scissione, l'intero Contratto ovvero i crediti dallo stesso derivanti; con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali il Professionista presta sin d'ora il proprio consenso alla cessione di cui sopra.

14.3 L'eventuale tolleranza di una delle Parti dei comportamenti dall'altra posti in essere in violazione delle disposizioni del Contratto 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 previsti dal Contratto stesso.

14.4 Qualora una o più clausole del Contratto dovessero risultare invalide, nulle e/o inefficaci, in tutto o in parte, il Contratto resterà valido e le relative clausole dovranno essere sostituite con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che rivestano carattere di essenzialità.

14.5 Il Contratto sostituisce a tutti gli effetti ogni e qualsiasi eventuale precedente intesa raggiunta tra le Parti in relazione alla prestazione del Servizio da parte del Fornitore, fatte salve le previsioni ricomprese all'Allegato A) eventualmente sottoposte dal Fornitore al Professionista ed accettate da quest'ultimo.

Articolo 15

Legge applicabile e Foro competente

15.1 Il Contratto è soggetto alla legge e alla giurisdizione italiana.

15.2 Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione al Contratto, comprese quelle inerenti alla sua validità, efficacia, esecuzione, interpretazione e cessazione, saranno deferite in via esclusiva alla competenza del Foro di Milano.

Articolo 16

Trattamento dei dati personali

16.1 Ciascuna Parte dichiara di aver ricevuto dall'altra idonea informativa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del GDPR, circa le finalità e le modalità con le quali saranno trattati i dati personali al fine dell'esecuzione del Contratto e per le ulteriori finalità connesse.