

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

## 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](mailto:medicialia@pec.it), eMail [staff@clickdoc.it](mailto:staff@clickdoc.it);
- **“Contratto”**, l'accordo tra l'Esercente di una professione sanitaria e Medicialia disciplinato dalle presenti condizioni generali di contratto;
- **“Piattaforma ClickDoc”**, la piattaforma costituita dal software sviluppato da Medicialia, dal Sito, dal marchio ClickDoc e dagli altri marchi di proprietà di Medicialia e delle società del suo gruppo, dal dominio ClickDoc, dagli Utenti e dai Professionisti;
- **“Servizio”**, il servizio erogato tramite la Piattaforma che consente la prenotazione online di visite specialistiche e la fruizione di ulteriori servizi accessori alla prenotazione, così come meglio 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](http://www.clickdoc.it);
- **“Professionista”**, l'esercente della professione sanitaria (es: medico, psicologo, odontoiatra, ecc.) che richiede il Servizio finalizzato a consentire agli Utenti di effettuare la prenotazione online delle prestazioni sanitarie offerte (es: visite specialistiche, sedute di psicoterapia, cure dentali, ecc.) e di utilizzare le ulteriori forme di interazione con il Professionista di volta in volta disponibili attraverso la Piattaforma;
- **“Utenti”**, gli utenti persone fisiche che si iscrivono al Servizio per prenotare una prestazione sanitaria e per utilizzare gli altri Servizi della Piattaforma;
- **“Operatore”**, il collaboratore incaricato dal Professionista di svolgere per suo conto, sulla Piattaforma ClickDoc, tutte le operazioni di gestione dell'agenda degli appuntamenti e delle relative comunicazioni con gli utenti;
- **“Centro Prenotazione”**, la Farmacia, Centro medico o altro esercizio aperto al pubblico, 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 visite mediche sulla Piattaforma Clickdoc per conto degli Utenti che ne facciano richiesta;
- **“Funzione Delegata”**, la funzionalità di ClickDoc che consente al Professionista di associare uno o più Operatori al proprio profilo, al fine di delegare la gestione, in tutto o in parte, delle proprie prenotazioni, della propria agenda e delle comunicazioni con gli Utenti;
- **“Pazienti non iscritti”**, i pazienti del Professionista, i cui dati siano stati autonomamente raccolti da quest'ultimo nell'ambito della sua attività professionale, che vengono inseriti nella Piattaforma nell'ambito della fruizione del “Servizio CRM”;
- **“Servizio CRM”**, il servizio messo a disposizione del Professionista, che consente a quest'ultimo di inviare promemoria, avvisi, comunicazioni relative alla promozione di campagne di prevenzione via sms ed email agli Utenti e/o ai Pazienti non iscritti;
- **“Servizio Agenda Collegata”**, il servizio che permette – al Professionista che lo richiede – di acquisire i dati della prenotazione da ClickDoc al *software* gestionale utilizzato dal Professionista. Il Servizio “Agenda Collegata” è disponibile solo per i *software* gestionali indicati sul sito [www.clickdoc.it](http://www.clickdoc.it).

## Articolo 1

## **Oggetto**

**1.1** Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dal Fornitore al Professionista, a pagamento e in modalità Saas – software as a service, di tutti i Servizi individuati nell'Allegato A).

**1.2** Resta espressamente inteso tra le Parti che l'oggetto del Contratto non ricomprende i servizi di tipo medico sanitario erogati, in completa autonomia e sotto la propria esclusiva responsabilità, dal Professionista nei confronti degli Utenti, essendo il ruolo del Fornitore limitato alla sola erogazione mediante la Piattaforma di un servizio tecnico per la gestione delle prenotazioni online.

## **Articolo 2**

### **Corrispettivi, politica di no-show, modalità di fatturazione e pagamento**

**2.1** L'utilizzo della Piattaforma e dei suoi Servizi è a titolo oneroso per il Professionista.

**2.2** Iscrivendosi ed accettando le presenti condizioni generali, il Professionista si impegna a corrispondere in favore del Fornitore i corrispettivi indicati nell'Allegato A). Il diritto al corrispettivo sorge al momento della conferma della prenotazione da parte del Professionista e prescinde sempre dall'effettivo pagamento dell'onorario concordato con l'Utente. Unicamente in caso di mancata presentazione all'appuntamento da parte dell'Utente, il Fornitore non applicherà alcuna commissione al Professionista. Il Fornitore si riserva di effettuare ogni verifica del caso circa l'evento di no-show comunicato dal Professionista e, nel caso di dichiarazioni non veritiere, il Fornitore avrà il diritto di sospendere in via cautelativa l'account del Professionista fatturando al contempo le somme ancora dovute dal Professionista.

È fatta salva la facoltà del Fornitore di formulare specifiche offerte e proposte personalizzate i cui termini saranno trasmessi di volta in volta al Professionista al recapito indicato in sede di registrazione.

**2.3** Il Fornitore fatturerà al Professionista i corrispettivi maturati nel corso dell'efficacia del rapporto contrattuale al termine di ciascun trimestre dell'anno solare; ogniqualvolta il corrispettivo dovuto dal Professionista raggiunga la soglia di € 100,00, il Fornitore avrà facoltà di emettere fattura al termine del mese in cui tale evento si verifichi, dopodiché il ciclo di fatturazione ritornerà ad avere – a meno di nuovi casi di raggiungimento della predetta soglia - cadenza trimestrale.

**2.4** Il pagamento in favore del Fornitore, effettuabile mediante carta di credito o bonifico bancario fatto salvo differenti modalità concordate tra le parti, dovrà essere effettuato entro e non oltre 30 giorni dalla data di invio della fattura. Il Professionista presta sin d'ora il proprio consenso all'invio della fattura mediante posta elettronica.

**2.5** Il ritardato pagamento, 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.

## **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:

- che i dati forniti al momento della registrazione sono corretti e veritieri e che gli stessi saranno aggiornati senza ritardo a cura del Professionista in caso di successiva modifica;
- che il Professionista è regolarmente abilitato all'esercizio della professione medica in Italia ed è iscritto al proprio ordine di appartenenza e che non sussistono nei suoi confronti provvedimenti di sospensione o radiazione da parte degli organi incaricati di vigilare sul corretto svolgimento della sua attività;
- che i Servizi saranno utilizzati nel rispetto di tutte le disposizioni normative e deontologiche applicabili in Italia all'esercizio della professione medica e secondo elevati standard di professionalità del Professionista nei confronti degli Utenti;
- che i dati personali degli Utenti, anche di natura sensibile, acquisiti attraverso la Piattaforma 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 codice privacy (Decreto Legislativo n. 196/2003) e nei provvedimenti di volta in volta adottati dal Garante privacy in relazione ai trattamenti effettuati dagli esercenti le professioni medico-sanitarie;
- 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 del D. Lgs. n. 196/2003."
- che alcuni dei servizi descritti nell'Allegato A) (es.: "Servizio CRM MyCLICKDOC") potranno essere erogati solo a seguito della sottoscrizione da parte del Professionista dell'atto di designazione del Fornitore quale "Responsabile del trattamento" di dati personali ai sensi del dell'art. 28.3 del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali, entrato in vigore il 24 maggio 2016 e applicabile dal 25 maggio 2018. Detto atto di designazione, allegato al Contratto, ne costituisce parte integrante ed essenziale.
- che, in caso di utilizzo del "Servizio Agenda Collegata", ha pieno titolo al trattamento dei dati dei pazienti oggetto di comunicazione dalla Piattaforma al software gestionale in uso;
- 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, in caso di grave inadempimento, 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.

**3.3** Fatto salvo quanto sopra, il Professionista manleverà e terrà indenne il Fornitore da e contro qualsiasi 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** I Servizi sono finalizzati esclusivamente alla prenotazione online di visite mediche 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.

**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 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, 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).

**5.2** I Servizi vengono forniti così come sono, senza alcuna garanzia circa l'effettiva continuità operativa della Piattaforma ovvero l'assenza di errori o difetti di programmazione ovvero l'idoneità dei medesimi Servizi al raggiungimento di scopi determinati del Professionista.

**5.3** Il Professionista prende atto ed accetta che i Servizi potrebbero diventare indisponibili 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...

**5.4** 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 che quest'ultimo dovesse subire per effetto dell'utilizzo della Piattaforma e dei relativi Servizi ad un importo non superiore a quanto pagato dal Professionista al Fornitore medesimo nell'ultimo trimestre.

**5.5** 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 commisurata alla durata della sospensione del Servizio.

## **Articolo 6**

### **Servizio Delega**

**6.1** Il Professionista, al fine di usufruire della “Funzione Delega”, può indicare fino ad un massimo di dieci (10) utenti iscritti al sito a cui conferire la qualifica di Operatore in relazione al proprio profilo.

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

**6.3** In nessuna occasione ClickDoc potrà essere considerata responsabile per le attività poste in essere dall'Operatore nell'adempimento dei propri servizi in favore del Professionista.

## **Articolo 7**

### **Valutazioni degli Utenti e posizionamento sul Sito**

**7.1** Il Professionista riconosce ed accetta che gli Utenti del Sito potranno esprimere il proprio gradimento rispetto alla prestazione ottenuta dal Professionista medesimo, attivando il tasto “Mi Piace” o analoga funzionalità con riferimento ai parametri di volta in volta predeterminati dal Fornitore, quali, a titolo esemplificativo, puntualità, empatia e cortesia, struttura ambulatoriale, soddisfazione generale, ecc. I parametri rispetto ai quali gli Utenti saranno invitati ad esprimere il proprio gradimento, potranno essere modificati in qualsiasi momento dal Fornitore senza la necessità di alcun preavviso. Le valutazioni espresse dagli Utenti saranno diffuse in forma aggregata e/o anonima sul Sito e potranno pertanto essere visualizzate anche dagli altri Utenti.

**7.2** Gli Utenti potranno inoltre formulare un giudizio in forma libera che non sarà reso pubblico e verrà comunicato solo al Professionista interessato ed al Fornitore. Con il consenso espresso dell'Utente, è facoltà del Professionista pubblicare sul Sito i giudizi ricevuti, avendo cura di garantire sotto la propria esclusiva responsabilità il totale anonimato dell'Utente e la veridicità dei giudizi pubblicati; 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** L'accordo tra il Fornitore ed il Professionista sarà efficace dal momento dell'attivazione dell'account e si intenderà a tempo indeterminato, 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.

**8.2** Resta inteso tra le Parti che il recesso non ha effetti sui corrispettivi già corrisposti al Fornitore in quanto riferiti a prestazioni di servizi e rapporti ormai esauriti e che per effetto del recesso tutti i corrispettivi maturati dal Fornitore e non ancora corrisposti diventeranno immediatamente esigibili.

## **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 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.

## **Articolo 10**

### **Modifica dei Servizi e delle condizioni generali di Contratto**

**10.1** In qualsiasi momento il Fornitore è libero di modificare i contenuti e le funzionalità dei propri Servizi 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.

**10.2** Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni generali di Contratto in qualsiasi momento, comunicando la modifica all'indirizzo email (posta elettronica semplice) del Professionista con un preavviso di almeno 15 giorni.

**10.3** L'utilizzo dei Servizi dopo la scadenza del termine di preavviso comporta l'accettazione delle nuove condizioni generali di Contratto.

**10.4** Con le stesse modalità il Fornitore potrà modificare il contenuto delle condizioni economiche di utilizzo del Servizio specificate nell'Allegato A), dando al Professionista un preavviso di almeno 15 giorni.

**10.5** 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 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 dei Servizi connessi alla Piattaforma deve intendersi espressamente vietato senza l'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](mailto:staff@clickdoc.it)  
PEC: medicitalia@pec.it

(ii) per il Professionista:

uno qualsiasi dei recapiti fisici o di posta elettronica forniti a Medicitalia al momento dell'iscrizione ovvero successivamente.

## **Articolo 13**

### **Riservatezza**

**13.1** Per tutta la durata del presente accordo ed anche successivamente senza limiti di tempo, il Professionista si impegna a trattare come riservato e confidenziale il contenuto del Contratto, garantendo il rispetto del medesimo obbligo di riservatezza da parte dell'Operatore, di eventuali dipendenti e collaboratori di cui dovesse servirsi nello svolgimento della propria attività.

## **Articolo 14**

### **Miscellanea**

**14.1** Gli allegati e le definizioni formano parte integrante del Contratto.

**14.2** Il presente accordo 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 contenute in questo accordo 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 presente accordo.

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

**14.5** Il presente accordo sostituisce a tutti gli effetti ogni e qualsiasi eventuale precedente intesa raggiunta tra le Parti ed avente lo stesso oggetto.

## **Articolo 15**

### **Legge applicabile e Foro competente**

**15.1** Il presente accordo è soggetto alla legge e alla giurisdizione italiana.

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

## **Articolo 16**

### **Trattamento dei dati personali**

**16.1** Le Parti dichiarano di essere state preventivamente e debitamente informate in ordine all'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs. n. 30 giugno 2003 n. 196, circa le finalità e le modalità con le quali saranno trattati i dati personali al fine dell'esecuzione del presente accordo.