

# Condizioni generali di utilizzo per CLICKDOC

Versione del 01 gennaio 2024

## Definizioni

Nelle presenti condizioni generali di contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

- “**Aggiornamenti e Sviluppi**”, significa tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate dal Fornitore.
- “**Applicazione**”, l’applicazione per mobile “CLICKDOC” disponibile per iOS e Android nei rispettivi store.
- “**Condizioni Generali**”, le presenti condizioni generali di contratto.
- “**Contratto**”, l’accordo tra l’Utente e il Fornitore disciplinato dalle Condizioni Generali.
- “**Credenziali di Accesso**”, significa il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare la Piattaforma.
- “**Fornitore**”, la società di diritto italiano Medicitalia Srl, con sede in Milano, Foro Buonaparte, 70, iscritta al registro delle imprese di Milano al n. MI-2080005 Partita IVA 01582700090, PEC medicitalia@pec.it, eMail staff@clickdoc.it.
- “**GDPR**”, indica il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679.
- “**Legislazione in materia di protezione dei dati personali**”, indica il GDPR, unitamente alla normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e smi).
- “**Marchi**”, i marchi CLICKDOC, gli altri marchi di proprietà del Fornitore e delle società del suo gruppo, il dominio clickdoc.it.
- “**Parti**”, l’Utente e il Fornitore, congiuntamente definiti.
- “**Piattaforma**”, la piattaforma costituita dal software sviluppato dal Fornitore, dai Marchi, dal Sito, dall’Applicazione e dagli ulteriori contenuti ivi presenti.
- “**Prestazione**” o “**Servizio**”, il servizio tecnico erogato tramite la Piattaforma che consente 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.
- “**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.
- “**Servizio Prenotazione visite**”, il servizio che permette all’Utente di prenotare visite presso il Professionista individuato. A seguito della prenotazione, l’Utente potrà ricevere promemoria tramite e-mail all’approssimarsi della data della prenotazione.
- “**Servizio Ordina Farmaco**”, il servizio che consente agli Utenti di prenotare un farmaco presso una farmacia di propria scelta inviando i riferimenti della ricetta elettronica. Per l’erogazione di tale Servizio, il Fornitore si serve della piattaforma “RicettaInFarmacia” di proprietà di Studiofarma S.r.l., società del Gruppo CompuGroup Medical SE & Co. KGaA, di cui anche il Fornitore fa parte.
- “**Sito CLICKDOC**”, il sito raggiungibile all’indirizzo [www.clickdoc.it](http://www.clickdoc.it).
- “**Utenti**”, gli utenti persone fisiche che si iscrivono alla Piattaforma per prenotare una Prestazione o per utilizzare gli altri servizi disponibili sulla stessa.

## 1. Oggetto

1.1 Le presenti Condizioni d'Uso hanno per oggetto la definizione delle condizioni di utilizzo dei Servizi della Piattaforma nonché dei diritti e degli obblighi del Fornitore e dell'Utente. I Servizi, come meglio di seguito specificati, sono forniti all'Utente a titolo gratuito. L'Utente riconosce tuttavia che la Piattaforma fa riferimento a prestazioni, fornite da un Professionista nell'ambito di una visita medica, che possono dar luogo all'emissione di una parcella.

1.2 Il Sito Clickdoc e l'Applicazione Clickdoc sono stati realizzati dal Fornitore.

1.3 Le funzionalità principali della Piattaforma sono di seguito descritte:

- Funzione di prenotazione del farmaco presso la farmacia desiderata (c.d. servizio "Ordina Farmaco").
- Funzione di ricerca dei professionisti sanitari nell'ambito della banca dati fruibile attraverso la Piattaforma.
- Funzioni di prenotazione di visite mediche specialistiche e/o esami diagnostici e/o altri servizi alla persona.
- Formulazione di quesiti ai Professionisti.

1.4 L'utente si impegna ad usufruire e ad utilizzare tutte le funzionalità sopra descritte in conformità alle presenti Condizioni Generali di Utilizzo.

## 2. Credenziali di accesso

2.1 L'Utente potrà utilizzare la Piattaforma e i Servizi attivati mediante le Credenziali di Accesso che verranno fornite dal Fornitore. Attraverso le medesime credenziali, l'Utente avrà accesso ai Servizi del Sito CLICKDOC. Per la fruizione di alcuni Servizi non è necessaria la creazione di un account, come sarà meglio specificato in corrispondenza di ciascun Servizio.

2.2 L'Utente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato della Piattaforma, la fruizione non autorizzata dei Servizi e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate. L'Utente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, della Piattaforma mediante le Credenziali di Accesso. L'Utente è tenuto a custodire le proprie credenziali con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi.

2.3 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare all'Utente in conseguenza della mancata osservanza da parte dell'Utente delle previsioni di cui al presente articolo.

2.4 L'utilizzo dei Servizi è riservato agli Utenti persone fisiche che abbiano compiuto diciotto (18) anni di età, capaci di assumere obblighi in conformità al diritto italiano ed europeo.

## 3. Specifiche per l'accesso ai servizi

3.1 Per poter utilizzare l'App o il Sito è necessario disporre almeno di un computer e/o di un dispositivo mobile con prestazioni compatibili con il Software stesso, connessione dati, e di alcuni software necessari.

3.2 La Piattaforma ed i servizi su di essa implementati sono resi disponibili dal Fornitore, pertanto costi ulteriori saranno dipendenti dall'operatore di telecomunicazioni prescelto dall'Utente stesso per la connessione ad internet. Ulteriori servizi resi sulla Piattaforma potrebbero essere a pagamento.

3.3 I requisiti tecnici che devono sussistere per l'installazione e l'utilizzo della Piattaforma sono di seguito elencati:

- Computer con requisiti minimi di 1,8 GHz, 4 GB RAM, sistema operativo: MAC, Linux, Windows 10;
- Accesso al portale web: il Sito è supportato dai browser comunemente utilizzati (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari e Opera nelle loro versioni più recenti);
- Applicazione Android: 4.4 (kitkat);

- Applicazione iOS: iPhone versione 6 del relativo sistema operativo;
- ogni innovazione tecnologica dei requisiti sopra indicati.

3.4 L'Utente prende atto che l'installazione ed utilizzo dell'Applicazione su propri dispositivi è a proprio ed esclusivo rischio, pertanto manleva e tiene indenne il Fornitore da qualsivoglia responsabilità e/o pretesa avanzata anche da terzi.

#### **4. Servizio “Ordina Farmaco”**

4.1 Il Servizio che consente agli Utenti di prenotare un farmaco presso una farmacia di propria scelta inviando i riferimenti della ricetta elettronica. Per l'erogazione di tale Servizio, il Fornitore si serve della piattaforma “RicettaInFarmacia” di proprietà di Studiofarma S.r.l., società del Gruppo CompuGroup Medical SE & Co. KGaA, di cui anche il Fornitore fa parte.

4.2 L'utilizzo di tale Servizio è limitato al destinatario delle prescrizioni mediche emesse o al soggetto che lo rappresenta legalmente se minorenne (genitore, tutore, curatore, amministratore o simili). Non è necessario registrarsi alla Piattaforma per utilizzare tale servizio ed inviare quindi il riferimento della ricetta elettronica alla farmacia scelta.

4.3 L'Utente dovrà indicare la farmacia presso cui desidera inviare il numero di ricetta elettronica (“NRE”) che ha ricevuto dal proprio medico, il proprio codice fiscale e un recapito telefonico che la farmacia potrà usare per contattarlo e, in via opzionale, il proprio indirizzo email. Sarà possibile altresì indicare, nelle note aggiuntive, la preferenza sul tipo di farmaco.

4.4 Rimane, pertanto, in capo alla farmacia che riceve i dati eseguire le verifiche necessarie e contattare direttamente l'Utente tramite il recapito fornito. Il Fornitore non è responsabile di trasmissioni di dati non corretti alla farmacia prescelta e/o comunicazioni inviate a farmacie selezionate erroneamente in luogo di quella desiderata. Resta, in ogni caso, inteso che il Fornitore non è altresì responsabile dei servizi che la farmacia offre a seguito della ricezione dei dati dell'utente, a titolo esemplificativo e non esaustivo il pagamento dei farmaci indicati nella NRE nonché l'eventuale consegna degli stessi, così come del trattamento che la stessa opera in qualità di titolare autonomo.

#### **5. Servizio di “Ricerca Professionisti”**

5.1 Il Servizio di Ricerca dei Professionisti permette all'Utente di cercare un Professionista Sanitario in base a diversi criteri (località, specialità medica, lingue parlate, ecc.). Per utilizzare tale Servizio non è necessaria la registrazione alla Piattaforma.

5.2 Il Fornitore non garantisce che il suo Servizio di Ricerca dei Professionisti comprenda la totalità dei Professionisti sanitari che esercitano la professione sul territorio italiano e, più precisamente, nell'area geografica di ricerca dell'Utente. Di conseguenza, è possibile che l'Utente non trovi sulla Piattaforma un determinato Professionista utilizzando il presente Servizio.

5.3 Il Fornitore ricorda che il Servizio di Ricerca dei Professionisti, in ragione della sua incompletezza, non può in alcun caso essere assimilato a un servizio di assistenza nella scelta dei Professionisti più appropriati cui rivolgersi in base alle esigenze degli Utenti.

5.4 Il Fornitore non è in alcun modo responsabile dell'esattezza delle informazioni che figurano sulla pagina del singolo Professionista. L'esattezza e l'aggiornamento di tali dati sono responsabilità esclusive del singolo Professionista.

#### **6. Servizio di “Prenotazione di una visita”**

6.1 Il Servizio prenotazione di visite mediche specialistiche e/o esami diagnostici e/o altri servizi alla persona consente agli Utenti la prenotazione online di una visita medica specialistica e/o un esame diagnostico con Professionisti sanitari aderenti al Servizio e la fruizione di ulteriori Servizi accessori alla prenotazione, compresa la comunicazione ai Professionisti stessi di tutte le informazioni relative alla prenotazione nonché la prenotazioni di altri servizi alla persona offerti dalle farmacie aderenti al Servizio.

6.2 Resta espressamente inteso che tale Servizio non ricomprende i servizi erogati dai Professionisti sanitari e/o dalle farmacie, in completa autonomia e sotto la propria esclusiva

responsabilità, nei confronti degli Utenti, essendo il ruolo del Fornitore limitato alla sola erogazione di un servizio tecnico per la gestione delle prenotazioni online e la comunicazione delle relative informazioni ai Professionisti e/o alle Farmacie stesse. Il Fornitore non è in alcun modo coinvolta nella negoziazione fra i Professionisti sanitari/Farmacie e gli Utenti.

6.3 L'Utente si dichiara altresì consapevole che – al termine dell'erogazione dei Servizi prenotati attraverso la Piattaforma – il Professionista sanitario o la Farmacia può esprimere una valutazione attraverso l'assegnazione di un punteggio e/o la formulazione di un commento sull'Utente (ad esempio, con riferimento alla puntualità in ordine all'orario della visita, alla tempestività del pagamento, ecc.). Tali giudizi e commenti non saranno pubblicati sull'Applicazione e sul Sito, ma saranno consultabili esclusivamente del Fornitore, nonché dagli altri Professionisti sanitari o Farmacie i cui servizi venissero in futuro prenotati dallo stesso Utente; in tal caso, questi ultimi avranno accesso ai giudizi e agli eventuali commenti, senza poter visualizzare il Professionista sanitario o la Farmacia che li ha inseriti.

## **7. Servizio Consulto e Recensioni**

7.1 Gli Utenti del Sito potranno esprimere il proprio gradimento rispetto alla prestazione ottenuta dal Professionista, 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 Le valutazioni e i giudizi espressi dagli Utenti 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. Gli Utenti potranno inoltre formulare un giudizio in forma libera che sarà reso pubblico e verrà comunicato al Professionista interessato. Perché una recensione possa essere accettata, deve necessariamente essere scritta da un Utente registrato. In ogni caso, il Fornitore non pubblicherà recensioni offensive.

7.3 L'Utente ha altresì la possibilità di porre domande ai Professionisti oppure di attingere all'archivio delle domande e risposte in materie simili. L'Utente è consapevole che ogni responsabilità in relazione alle eventuali risposte ricevute è esclusivamente del Professionista.

7.4 Nel pubblicare le proprie recensioni o nel porre i quesiti, l'Utente è invitato, in linea con i provvedimenti del Garante Privacy, a mantenere l'anonimato e la riservatezza in relazione al proprio stato di salute. Gli Utenti devono evitare di inserire nelle proprie recensioni e nei quesiti rivolti ai Professionisti dati personali, foto, immagini, video o qualsiasi altra informazione che possa rivelare, anche indirettamente e tramite associazione di tempo e luogo, la propria identità.

7.5 L'Utente si impegna ad utilizzare la funzionalità sulle valutazioni in modo corretto e secondo lo spirito della Piattaforma, nell'ottica di rappresentare in modo fedele la propria esperienza e di consentire al Fornitore di migliorare i propri servizi. Eventuali abusi daranno diritto al Fornitore di sospendere l'erogazione dei servizi e nei casi più gravi di chiudere a titolo definitivo l'account dell'Utente. Il Fornitore si riserva di non tenere conto dei giudizi e dei commenti qualora, a suo insindacabile giudizio, ritenga che la valutazione in essi espressa non sia attendibile.

## **8. Esonero delle garanzie e responsabilità**

8.1 Il Fornitore fornisce la Piattaforma come realizzata e descritta nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, pertanto non riconosce alcuna dichiarazione o garanzia di alcun tipo, esplicita o implicita, in relazione al funzionamento della stessa. Il Fornitore declina, nella misura massima consentita da legge, tutte le garanzie, esplicite o implicite. L'Utente riconosce che l'installazione e l'utilizzo dell'Applicazione e del Sito è a proprio rischio ed esclusiva responsabilità. Nessuna

comunicazione, informazione o suggerimento fornito dal Fornitore o da un proprio rappresentante costituisce una garanzia. Pertanto, il Fornitore non è in alcun modo responsabile per danni patrimoniali e/o non patrimoniali derivanti dall'utilizzo e/o mancato utilizzo della Piattaforma.

8.2 Il Fornitore mette a disposizione dei propri utenti informazioni, messaggi, testo, grafica, software, foto, video, dati e altro materiale attraverso la Piattaforma (collettivamente i "Contenuti"), ma in nessun modo tali contenuti potranno essere qualificati e/o interpretati come una certificazione ufficiale sull'utilizzo e sui requisiti di un farmaco e/o quali attività idonee a sostituire una qualunque consulenza medica e/o farmacologica, pertanto l'Utente è sempre invitato a rivolgersi al proprio medico e/o professionisti sanitari e/o del settore farmaceutico. La Piattaforma non prescrive o dispensa terapie. Tutti i contenuti ivi pubblicati dal Fornitore e messi a disposizione dell'Utente hanno solo ed esclusivamente scopo informativo, ed il loro utilizzo è rimesso alla valutazione ed è a esclusivo rischio dell'Utente. L'Utente è sempre tenuto e invitato a chiedere il parere al proprio medico o ad altro esercente una professione sanitaria per qualsiasi domanda inerente la salute personale, condizioni mediche e/o farmaci e, comunque, prima di iniziare o interrompere qualsiasi trattamento connesso o collegato allo stato di salute. L'Utente non dovrà mai trascurare, evitare o ritardare nel sottoporsi ad una consulenza/visita medica, presso il proprio medico o altro operatore sanitario qualificato, a causa di informazioni ricevute o ottenute attraverso l'uso della Piattaforma. Se l'Utente ha o sospetta di avere un problema di salute, dovrà contattare il proprio medico di fiducia e/o una struttura ospedaliera sanitaria per un intervento tempestivo. Se l'Utente è in Italia e sta incorrendo in un'emergenza medica, è invitato a chiamare immediatamente il 118 per assistenza medica di emergenza. In caso di problematiche connesse all'utilizzo di farmaci ed all'insorgenza di qualsivoglia effetto collaterale è importante che l'utente provveda a contattare un medico e/o un professionista sanitario e potrà altresì comunicare l'insorgenza sia alla società farmaceutica che all'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) secondo la normativa e le procedure stabilite in materia di farmacovigilanza. Pertanto, il Fornitore declina ogni responsabilità da eventuali inesattezze e/o imprecisioni e/o tempestività di qualsiasi contenuto e non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per l'utilizzo effettivo, concreto ed ulteriore effettuato dall'utente dei contenuti presenti nella Piattaforma ed in modo difforme dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo.

8.3 Il Fornitore non assume inoltre alcuna obbligazione con riferimento alle effettive prestazioni del Professionista e/o agli altri effettivi servizi alla persona delle farmacie prenotati attraverso il servizio di prenotazione di visite mediche specialistiche e/o esami diagnostici e/o altri servizi alla persona che si basa su un autonomo accordo tra i singoli utenti e i professionisti sanitari/farmacie, i quali agiscono sotto la propria ed esclusiva responsabilità senza controlli o garanzie da parte del Fornitore; per tale motivo, nessuna responsabilità potrà essere imputata alla stessa nelle seguenti ipotesi:

- comunicazione di informazioni false e/o errate da parte del professionista sanitario e/o da parte della farmacia;
- cancellazione della visita e/o altro servizio alla persona;
- annullamento della prestazione e/o altro servizio alla persona concordato;
- mancata stipula da parte del professionista sanitario di apposita polizza assicurativa per responsabilità professionale;
- violazione delle regole di condotta previste per il professionista sanitario/farmacia al momento dell'iscrizione alla Piattaforma;
- ipotesi di colpa medica relativa alle prestazioni erogate dal professionista sanitario e/o al servizio alla persona erogato dalla farmacia;
- sinistri e/o altri incidenti verificatisi nel corso della prestazione e/o del servizio alla persona.

8.4 In generale, il Fornitore non sarà mai considerato responsabile o garante in relazione all'inadempimento degli obblighi che Utenti e Professionisti sanitari/Farmacie assumono gli uni nei confronti degli altri attraverso l'utilizzo dei servizi messi a disposizione sulla Piattaforma. Si

specifica che gli eventuali operatori agiscono per delega e sotto la responsabilità dei Professionisti sanitari con cui collaborano nella gestione delle prenotazioni. Il Fornitore, quindi, non potrà altresì essere considerato responsabile per le attività poste in essere dall'operatore su delega del professionista sanitario che lo ha incaricato.

8.5 Resta inteso che il Fornitore si riserva di sospendere dai servizi della Piattaforma tutti i Professionisti sanitari/Farmacie che dovessero rendersi responsabili di gravi violazioni delle regole di condotta previste per l'iscrizione alla Piattaforma.

8.6 Il Fornitore farà ogni sforzo ragionevole affinché la Piattaforma e i relativi Servizi restino sempre accessibili; ciononostante, considerata la natura delle reti telematiche, il Fornitore non è in grado di rilasciare alcuna garanzia sulla disponibilità ininterrotta dei Servizi. I Servizi sotto forma di software vengono forniti dal Fornitore agli utenti in modalità "as is" senza il rilascio di alcuna garanzia da parte del Fornitore stessa circa l'assenza di errori, bug e/o altri malfunzionamenti così come circa l'idoneità della Piattaforma al raggiungimento di scopi specifici che l'Utente intende perseguire attraverso l'uso della stessa; la responsabilità del Fornitore per eventuali danni subiti dagli Utenti per errori nel funzionamento dell'Applicazione è limitata alla sola ipotesi di dolo o colpa grave.

8.7 Il Fornitore non ha alcun obbligo di fornire supporto tecnico per l'installazione dell'Applicazione.

8.8 L'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da e contro qualsiasi conseguenza pregiudizievole, compresi costi, sanzioni, spese legali, condanne al risarcimento danni che il Fornitore dovesse subire per effetto di qualsiasi azione o procedimento promossi nei suoi confronti da terze parti in conseguenza dell'inadempimento dell'Utente agli obblighi stabiliti nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo ovvero dell'utilizzo dei Servizi contrario alla legge.

## **9 Obblighi dell'Utente**

9.1 L'Utente si impegna ad utilizzare la Piattaforma ed i Servizi su di essa implementati in modo lecito, conformandosi alle regole di buona fede, correttezza e diligenza ed in ogni caso senza ledere i diritti di terzi. È fatto divieto di utilizzare ed immettere nella Piattaforma qualsivoglia contenuto e/o informazioni che possano in qualunque modo ledere i diritti di terzi e/o comunque contrari a norme imperative di legge, all'ordine pubblico e al buon costume.

9.2 L'Utente si impegna e si obbliga a:

- non riprodurre, duplicare, copiare, vendere, rivendere o sfruttare i Servizi, il loro contenuto, il suo software o qualsiasi parte di uno dei suddetti elementi;
- non utilizzare la Piattaforma in violazione di norme imperative di legge e di diritti di terzi;
- non impersonare un altro individuo e/o entità, o comunque mascherare la propria affiliazione con una persona o entità;
- non immettere dati e/o informazioni personali altrui in violazione della Legislazione in materia di protezione dei dati personali;
- non interferire e/o tentare di interferire con il corretto funzionamento della Piattaforma e/o di interrompere le operazioni e/o violare la sicurezza della stessa;

La violazione della presente disposizione può comportare responsabilità di ordine civile e penale e il Fornitore denuncerà tali violazioni alle Autorità competenti e rivelerà loro l'identità del trasgressore.

9.3 Il Fornitore non compie alcun controllo preventivo sull'utilizzo e/o sulle informazioni e/o i contenuti immessi e caricati dall'Utente nella Piattaforma e/o attraverso i Servizi, pertanto l'Utente manleva il Fornitore da qualsivoglia responsabilità conseguente dalla violazione della presente disposizione, tenendo indenne il Fornitore da ogni pregiudizio arrecato e/o derivante da pretese e/o azioni di terzi. In tal caso, il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere l'utilizzo della Piattaforma e dei Servizi, così come adottare tutte le misure, rimedi e cautele che riterrà necessarie, fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti dal Fornitore.

## **10 Obblighi, responsabilità e garanzie del Fornitore**

10.1 Il Fornitore si impegna a predisporre i mezzi e le misure necessarie per il buon funzionamento e il mantenimento della continuità e della qualità dei Servizi.

10.2 L'Utente riconosce che il Fornitore non opera in qualità di Professionista sanitario o struttura sanitaria e, pertanto, non esercita attività sanitaria, limitandosi ad operare come semplice intermediario e fornitore di servizi tecnici.

10.3 L'Utente riconosce che il Fornitore non può essere ritenuto responsabile dell'interruzione dei Servizi o di ritardi di esecuzione estranei alla sua sfera di controllo e che, in particolare, la fornitura dei Servizi dipende dall'affidabilità, dalla disponibilità e dalla continuità di connessione di terze parti (gestori della rete di telecomunicazioni, della rete Internet pubblica, dell'Attrezzatura dell'Utente, ecc.), nonché dall'esattezza e dall'integrità dei Dati Utente.

10.4 Inoltre, il Fornitore non potrà essere considerato responsabile per atti, fatti o accadimenti che siano conseguenza di (i) condotte dolose o colpose poste in essere dall'Utente, da un Professionista o da una Farmacia, e/o (ii) condotte dell'Utente, del Professionista o della Farmacia o da terzi non conformi alla normativa applicabile e/o al Contratto. Il Fornitore declina ogni responsabilità in caso di controversia tra un Utente e un Professionista o Farmacia, qualunque sia la causa, non imputabile al Fornitore.

10.5 Il Fornitore non può in alcun caso essere ritenuto responsabile (i) della mancata o dalla insufficiente esecuzione di una prestazione o cura da parte di un Professionista, (ii) del contenuto di una risposta a un quesito, di una Prescrizione o di un Documento e/o (iii) degli effetti secondari manifestati da un Utente a seguito di una visita o di un consulto.

10.6 Quando il Fornitore fornisce informazioni concernenti gli onorari di un Professionista attraverso la Piattaforma, lo fa a titolo indicativo e per praticità. Il Fornitore non garantisce in alcun caso l'esattezza delle predette informazioni. L'Utente prende atto e accetta che il costo totale della prestazione medica potrà variare in base al tipo di visita effettivamente erogata, nel rispetto degli accordi di assistenza medica vigenti per il Professionista. Spetta al Professionista informare l'Utente del costo della predetta prestazione.

## **11 Limitazioni di responsabilità**

11.1 Sebbene il Fornitore effettui periodicamente delle verifiche non può assumersi alcuna responsabilità in relazione a dette attività e al rispetto degli impegni, né può svolgere un'attività di risoluzione di contestazioni, non avendo a ciò alcun titolo, ed essendo esclusivamente un provider di tecnologia informatica.

11.2 Pertanto, l'Utente è invitato a valutare accuratamente il Professionista, decidendo in piena autonomia a chi indirizzarsi, facendosi eventualmente consigliare da esperti.

## **12 Cessazione del Contratto**

12.1 L'Utente può in qualsiasi momento recedere dal Contratto chiedendo l'eliminazione del suo Account Utente a [staff@clickdoc.it](mailto:staff@clickdoc.it) oppure collegandosi al suo Account Utente.

12.2 L'Utente riconosce di essere informato che è facoltà del Fornitore recedere dalla totalità o parte dei Servizi senza obbligo di motivazione e senza che l'Utente maturi alcun diritto a indennizzi, penali, risarcimenti o ulteriori importi di qualsivoglia natura. L'Utente è informato che il Fornitore è tenuto a fornire un preavviso di un (1) mese. In caso di inadempimento grave dell'Utente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quando l'utilizzo di uno o più Servizi è (a) in contrasto con le clausole del Contratto; (b) in contrasto con le leggi e i regolamenti; (c) suscettibile di recare pregiudizio alla reputazione del Fornitore o a un Professionista o all'integrità fisica o mentale di un altro Utente, o a seguito di un comportamento improprio, il Fornitore potrà risolvere, senza che l'Utente maturi alcun diritto a indennizzi, penali, risarcimenti o ulteriori importi di qualsivoglia natura, la totalità o parte del Contratto e/o dei Servizi, con preavviso di sette (7) giorni

decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di sospensione effettiva, qualora l'Utente non ponga rimedio agli inadempimenti contestati entro detto termine di sette (7) giorni. In tale eventualità, è fatto salvo il diritto del Fornitore ad esperire qualsiasi rimedio previsto dalla normativa applicabile (a titolo esemplificativo e non esaustivo, azione per il risarcimento dei danni subiti).

12.3 Il presente Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora l'Utente violi le seguenti clausole del Contratto:

- Art. 2 "Credenziali di accesso";
- Art. 9 "Obblighi dell'Utente";
- Art. 16 "Proprietà Intellettuale".

### **13 Aggiornamenti e sviluppi**

13.1 L'Utente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio del Fornitore, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità.

13.2 L'Utente esonera il Fornitore da qualsivoglia responsabilità connessa ad eventuali danni derivanti da potenziali Aggiornamenti e Sviluppi.

### **14 Sospensione e interruzione**

14.1 Il Fornitore compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi. L'Utente, tuttavia, prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere la fornitura dei Servizi, previa comunicazione scritta all'Utente, qualora si dovessero rendere necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria alla Piattaforma e, più in generale, all'infrastruttura che la ospita. In tali casi, il Fornitore si impegna a ripristinare la disponibilità dei Servizi nel minor tempo possibile e l'Utente non avrà diritto ad alcuna forma di indennizzo o compensazione, neppure commisurata alla durata della sospensione del servizio.

14.2 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di sospendere o interrompere la fornitura dei Servizi, immediatamente e senza preavviso:

- (a) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
- (b) in caso di mancato rispetto da parte dell'Utente delle presenti Condizioni d'Uso;
- (c) comportamento dell'Utente suscettibile di arrecare pregiudizio, danno o pericolo al Fornitore e/o a un Professionista e/o ad altri Utenti;
- (d) in caso di violazione, da parte dell'Utente, agli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
- (e) nel caso in cui si verificano problematiche alla Piattaforma e/o all'infrastruttura che la ospita che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, in ogni caso previo avviso scritto all'Utente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste.

14.3 La sospensione di tutti o parte dei Servizi ha l'effetto di limitare e/o vietare temporaneamente l'accesso ai Servizi interessati. Il Fornitore non sarà responsabile dei danni derivanti dalla sospensione dei Servizi ai sensi del presente articolo.

### **15 Modifica dei Servizi e delle Condizioni generali di contratto**

15.1 In qualsiasi momento il Fornitore è libero di modificare i contenuti e le funzionalità dei propri Servizi, di sostituirli con Servizi nuovi ovvero di cessarne definitivamente l'erogazione senza che per questo l'Utente possa vantare alcuna pretesa nei confronti del Fornitore.

15.2 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) dell'Utente con un preavviso di almeno 30 giorni. La versione aggiornata delle Condizioni Generali viene pubblicata di volta in volta sul Sito. Resta salva la facoltà dell'Utente di recedere dal Contratto.



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

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

## **16 Proprietà intellettuale**

16.1 Fatta eccezione per i contenuti caricati direttamente 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.

16.2 Il presente accordo non costituisce licenza o cessione di marchio, di brevetto, di software e/o design, né cessione dei diritti di sfruttamento economico di qualsivoglia diritto di Proprietà Intellettuale del Fornitore o di altre società del gruppo CompuGroup Medical SE & Co. KGaA.

16.3 I servizi forniti dalla Piattaforma sono concessi all'Utente ad uso esclusivamente personale. L'Utente si impegna pertanto a non usare, se non per i fini espressamente previsti dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, a non copiare e non registrare direttamente o tramite terzi, i marchi, i loghi, l'invenzione, il design, il software e le altre opere di carattere intellettuale di proprietà del Fornitore o di altre società del gruppo CompuGroup Medical SE & Co. KGaA e, in generale, a non violare i diritti di Proprietà Intellettuale di proprietà di queste ultime.

16.4 L'Utente si impegna altresì a non riprodurre, copiare, commercializzare o utilizzare a fini commerciali la Piattaforma, a non copiare, disassemblare, ricavare il codice sorgente e/o qualsiasi aggiornamento dell'Applicazione e/o qualsiasi componente della stessa o di suoi aggiornamenti, a non modificare o creare opere derivate dalla Piattaforma stessa ed a non trasferire, tramite qualsiasi mezzo, il suo contenuto o le informazioni in essa contenute a qualsivoglia terzo. Resta inteso che è fatto divieto di compiere qualsiasi atto di riproduzione, estrazione, messa a disposizione del pubblico, ecc. dei contenuti presenti sulla Piattaforma in concorrenza con l'attività del Fornitore.

16.5 L'Utente garantisce che qualsivoglia informazione o dato correlati alla Piattaforma, qualsiasi informazione di carattere professionale e/o commerciale, qualsiasi idea, progetto o invenzione dallo stesso trasmessi al Fornitore tramite la Piattaforma o tramite altri mezzi, incluso il servizio e-mail, non hanno natura confidenziale, e che l'utente stesso è dotato delle necessarie autorizzazioni per diffondere tali informazioni e dati. Inoltre, l'utente concede al Fornitore licenza d'uso gratuita, non esclusiva, perpetua e irrevocabile per l'uso, la riproduzione, la realizzazione di opere derivate, la modifica, la pubblicazione, la revisione, la traduzione, la distribuzione, la rappresentazione e la divulgazione dei predetti dati, informazioni, idee, progetti e/o invenzioni, tramite qualsiasi mezzo di comunicazione attualmente esistente o futuro, incluso il diritto di concedere sublicenze.

16.6 Il Fornitore si riserva di perseguire, nei termini di legge, ogni uso non espressamente autorizzato dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, delle opere di carattere intellettuale e del know-how di sua proprietà e, in generale, ogni violazione degli impegni assunti dall'utente con il presente articolo.

## **17 Manleva**

17.1 L'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti, comprese le ragionevoli spese legali, che il Fornitore dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte dell'Utente degli obblighi previsti dal Contratto.

## **18 Comunicazioni e/o segnalazioni**

18.1 Nel caso in cui l'utente abbia domande relative al presente documento, o ritenga che quest'ultimo non sia stato rispettato, potrà contattare il Fornitore all'indirizzo [staff@clickdoc.it](mailto:staff@clickdoc.it). Per domande tecniche o generiche relative al supporto tecnico e per ulteriori informazioni sui servizi offerti dal supporto tecnico scrivere all'indirizzo [supporto@clickdoc.it](mailto:supporto@clickdoc.it).

## **19 Miscellanea**

19.1 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.

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

## **20 Mediazione introdotta per i servizi di intermediazione online**

20.1 La Piattaforma è soggetta all'applicazione del Regolamento UE 2019/1150 in materia di "equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online". Il Fornitore ha predisposto un sistema interno di reclamo ex art. 11 Regolamento UE 2019/1150. In caso di a) presunta inadempienza del Fornitore agli obblighi sanciti dallo stesso Regolamento UE 2019/1150, b) problemi tecnologici collegati direttamente ai servizi forniti dalla Piattaforma, c) misure o comportamenti adottati dal Fornitore che siano direttamente connessi alla fornitura dei servizi, l'utente può proporre reclamo ai sensi dell'art. 11 Regolamento UE 2019/1150, inviando apposita e-mail all'indirizzo [staff@clickdoc.it](mailto:staff@clickdoc.it). Nel caso in cui tra Utente e il Fornitore sia insorta una controversia stragiudiziale – non risolta nemmeno mediante eventuale reclamo al sistema interno - tale controversia può essere devoluta ai seguenti organismi di mediazione: a) il Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano, con sede in via Meravigli n. 9/b, 20123 Milano (tel.: 0285154501; e-mail: [servizio.conciliazione@mi.camcom.it](mailto:servizio.conciliazione@mi.camcom.it)); b) l'Organismo di Conciliazione dell'Ordine degli Avvocati di Milano, con sede in via Freguglia n. 14 – 20122 Milano (tel.: 0254019715; e-mail: [conciliazione@ordineavvocatimilano.it](mailto:conciliazione@ordineavvocatimilano.it))."

## **21 Legge applicabile e foro competente**

21.1 Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo ed i rapporti tra il Fornitore e l'Utente sono regolati dalla legge Italiana. Pertanto, navigando nella Piattaforma o utilizzando i Servizi, l'Utente riconosce che saranno applicate le rilevanti disposizioni di diritto italiano.

21.2 Per qualsiasi controversia tra le Parti in merito al presente Contratto sarà competente il Foro nel cui circondario ha la propria residenza o il proprio domicilio il consumatore, giusta normativa vigente.

## **22 Trattamento dei dati personali**

22.1 Il Fornitore tratta i dati personali dell'utente in conformità ai Provvedimenti di interesse emessi dall'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali, al GDPR e al Codice Privacy, adottando tutte le misure di sicurezza necessarie per garantire la riservatezza delle informazioni riferibili all'Utente e da questi immesse e caricate sulla Piattaforma.

22.2 L'Utente in ogni momento può consultare l'informativa privacy che descrive i ruoli nonché le finalità e modalità del trattamento.

22.3 L'Utente è consapevole che i Professionisti e le Farmacie tratteranno i dati personali che saranno loro comunicati direttamente dall'Utente o per il tramite del Fornitore per la fruizione dei Servizi in qualità di autonomi titolari del trattamento, con tutti gli obblighi che ne discendono in termini di conferimento dell'informativa privacy.

**Clausole vessatorie**

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, l'Utente dichiara di accettare espressamente i seguenti articoli: Articolo 8 – Esonero delle garanzie e responsabilità; Articolo 9 – Obblighi dell'Utente; Articolo 10 – Obblighi, responsabilità e garanzie del Fornitore; Articolo 12 – Cessazione del Contratto; Articolo 13 – Aggiornamenti e Sviluppi; Articolo 14 – Sospensione e Interruzione; Articolo 16 – Proprietà intellettuale; Articolo 17 – Manleva; Articolo 21 – Legge applicabile e foro competente.