

# Condizioni Generali di Utilizzo del sito [www.clickdoc.it](http://www.clickdoc.it)

(versione 1.2 del 15 maggio 2017)

## CAMPO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Le presenti condizioni generali si applicano ai servizi proposti attraverso il sito [www.clickdoc.it](http://www.clickdoc.it).

Il sito è gestito da Medicitalia Srl, con sede in Foro Buonaparte, 70 - Milano (ITALIA) - con capitale di € 10.000,00- iscritta al Registro delle imprese di Milano al n. MI-2080005 (d'ora in avanti "Medicitalia").

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

- **“Fornitore”**, la società di diritto italiano Medicitalia Srl, con sede in Foro Buonaparte, 70 Milano, iscritta al registro delle imprese di Milano al n. MI-2080005, P. IVA 01582700090, PEC medicitalia@pec.it , eMail staff@clickdoc.it;
- **“Contratto”**, l'accordo tra l'Utente e Medicitalia disciplinato dalle presenti condizioni generali di contratto;
- **“Piattaforma ClickDoc”**, la piattaforma costituita dal software sviluppato da Medicitalia, dal Sito, dal marchio ClickDoc e dagli altri marchi di proprietà di Medicitalia 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 delle prestazioni dei professionisti sanitari e la fruizione di ulteriori servizi accessori alla prenotazione, compresa la comunicazione ai professionisti di tutte le informazioni relative alla prenotazione;
- **“Sito”**, il sito raggiungibile all'indirizzo [www.clickdoc.it](http://www.clickdoc.it)
- **“Professionista”**, il professionista sanitario del quale è possibile prenotare la prestazione e i servizi per il tramite 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;
- **“Utenti”**, le persone fisiche che si iscrivono al Servizio per prenotare prestazioni sanitarie e per utilizzare gli altri Servizi della Piattaforma;
- **“Condizioni Generali”**, le presenti condizioni generali di utilizzo, compresa l'informativa sul trattamento dei dati personali.

L'utilizzo dei servizi proposti attraverso il Sito è subordinato all'accettazione delle presenti Condizioni Generali. Fatta eccezione per la funzione di ricerca dei professionisti nell'ambito della banca dati fruibile attraverso il Sito, per utilizzare i servizi offerti da Medicitalia è prima necessario attivare un Account utente, accettando espressamente le presenti Condizioni Generali mediante l'apposizione di un segno di spunta sulla corrispondente casella di accettazione.

Al momento di accettare le Condizioni Generali, ti sarà chiesto un ulteriore consenso, da manifestare contrassegnando l'apposita casella, per approvare specificamente ex artt. 1341 e ss. alcune clausole delle Condizioni Generali che potrebbero avere un impatto notevole sui tuoi diritti; ti preghiamo pertanto di leggere con attenzione il contenuto di tali disposizioni prima di prestare il tuo consenso; se non fossi d'accordo con il contenuto di tali disposizioni così come di ogni altra clausola contenuta nelle Condizioni Generali, ti invitiamo a non utilizzare i Servizi offerti da Medicitalia attraverso il Sito.

Utilizzando i nostri servizi dichiari di aver letto con attenzione e di accettare senza riserve o limitazioni il contenuto delle Condizioni Generali e della nostra Privacy Policy sul trattamento dei tuoi dati personali.

Una volta attivato il tuo account, ti invieremo il collegamento ipertestuale al quale consultare le Condizioni Generali da te approvate all'indirizzo email che ci avrai fornito in sede di registrazione.

Ti ricordiamo inoltre che Medicitalia si riserva in ogni momento il diritto di modificare le Condizioni Generali; qualsiasi modifica ti sarà comunicata – attraverso la Piattaforma - con un preavviso di 15 giorni rispetto alla data in cui le nuove Condizioni Generali cominceranno ad applicarsi. I rapporti già esauriti all'entrata in vigore delle nuove Condizioni Generali non saranno interessati dalle modifiche.

## **1- Utilizzo del servizio**

Fatta eccezione per la funzionalità di ricerca del Professionista, per accedere ai Servizi offerti dalla nostra piattaforma, è necessario attivare un Account utente fornendo tutti i dati che ti saranno richiesti (nome, cognome, età, numero di telefono, indirizzo email, etc...). L'attivazione di un Account non è consentita nel caso in cui l'Utente non sia maggiorenne. A ciascuna persona fisica è consentita l'attivazione di un unico account.

L'Utente dichiara e garantisce al Fornitore che i dati forniti al momento della registrazione sono corretti e veritieri e che gli stessi saranno aggiornati senza ritardo in caso di successiva modifica.

L'Utente è direttamente responsabile per eventuali danni derivanti da dichiarazioni mendaci e/o fraudolente e che si impegna a mantenere sempre aggiornate tutte le informazioni forniteci per il periodo in cui decide di usufruire dei nostri Servizi; in caso di account attivati sotto falso nome, ci riserviamo il diritto di sospendere, a nostro insindacabile giudizio, i Servizi erogati mediante la piattaforma, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

Per attivare l'account sarà chiesto di scegliere delle credenziali per operare all'interno della nostra piattaforma; tali credenziali sono strettamente personali e l'Utente assume pertanto l'obbligo di custodirle con la massima cura, evitando di comunicarle e/o diffonderle a terzi.

L'Utente è comunque responsabile dell'utilizzo abusivo che terzi facciano del suo account quando ciò avvenga per suo errore non scusabile; per tale motivo, l'Utente è tenuto a denunciare senza ritardo a Medicitalia l'eventuale perdita, furto o smarrimento delle credenziali di accesso così come ogni altra circostanza in grado di compromettere la sicurezza dell'account.

## **2- Oggetto dell'accordo**

L'utilizzo della Piattaforma e dei suoi Servizi è a titolo gratuito per gli Utenti.

Resta espressamente inteso tra le Parti che l'oggetto del presente accordo non ricomprende i servizi erogati dai Professionisti, in completa autonomia e sotto la propria esclusiva responsabilità, 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 e la comunicazione delle relative informazioni ai Professionisti (anche attraverso il collegamento con le soluzioni informatiche utilizzate da questi ultimi).

Ciascun Professionista ha la facoltà di delegare ad uno o più Operatori la gestione, in tutto o in parte, delle proprie prenotazioni, della propria agenda e delle comunicazioni con gli Utenti. Gli Operatori si impegnano ad utilizzare i dati a cui hanno accesso nel pieno rispetto della normativa vigente e delle istruzioni ricevute dal Professionista che li ha delegati.

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.

Gli Utenti iscritti alla Piattaforma potranno effettuare le prenotazioni anche recandosi presso uno dei "Centri Prenotazione" presenti sul territorio nazionale.

### **3- Responsabilità**

Gli Utenti riconoscono che l'attività di Medicitalia è limitata alla sola messa a disposizione della piattaforma telematica per l'erogazione di servizi in grado di aiutarli nella ricerca del miglior professionista sanitario, facilitando il contatto e semplificando il processo di prenotazione di visite e appuntamenti.

Medicitalia non assume invece alcuna obbligazione con riferimento all'effettiva prestazione del Professionista che si basa su un autonomo accordo tra i singoli utenti e i Professionisti, i quali agiscono sotto la propria ed esclusiva responsabilità senza controlli o garanzie da parte di Medicitalia; per tale motivo, nessuna responsabilità potrà essere imputata a Medicitalia nelle seguenti ipotesi:

- comunicazione di informazioni false e/o errate da parte del Professionista e/o dell'Operatore;
- cancellazione della visita;
- annullamento della prestazione concordata;
- mancata stipula da parte del Professionista di apposita polizza assicurativa per responsabilità professionale;
- violazione delle regole di condotta previste per il Professionista al momento dell'iscrizione alla piattaforma;
- ipotesi di colpa medica relativa alle prestazioni erogate dal Professionista;
- sinistri e/o altri incidenti verificatisi nel corso della prestazione.

In generale, Medicitalia non sarà mai considerata responsabile o garante in relazione all'inadempimento degli obblighi che Utenti e Professionisti 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 con cui collaborano nella gestione delle prenotazioni. Medicitalia, quindi, non potrà

altresì essere considerata responsabile per le attività poste in essere dall'Operatore su delega del Professionista che lo ha incaricato.

Resta inteso che Medicialia si riserva di sospendere dai servizi del Sito tutti i Professionisti che dovessero rendersi responsabili di gravi violazioni delle regole di condotta previste per l'iscrizione alla Piattaforma.

Medicialia, inoltre, farà ogni sforzo ragionevole affinché il Sito e i relativi Servizi restino sempre accessibili; ciononostante, considerata la natura delle reti telematiche, Medicialia non è in grado di rilasciare alcuna garanzia sulla disponibilità ininterrotta del Sito e dei relativi Servizi.

Medicialia si riserva il potere di sospendere temporaneamente l'accesso al Sito ed ai relativi Servizi nel caso in cui si rendessero necessari/opportuni interventi di manutenzione o aggiornamento sui propri server per correggere eventuali errori di programmazione, effettuare riparazioni, migliorare o modificare i servizi offerti così come per qualsivoglia altra finalità. In tali casi nessuna forma di indennizzo o compensazione sarà riconosciuta all'Utente, salvo l'impegno di Medicialia ad una corretta e tempestiva informazione, laddove possibile.

I servizi sotto forma di software vengono forniti da Medicialia agli utenti in modalità "as is" senza il rilascio di alcuna garanzia da parte del Fornitore 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 di Medicialia per eventuali danni subiti dagli Utenti per errori nel funzionamento della piattaforma è limitata alla sola ipotesi di dolo o colpa grave.

#### **4 – Interruzione, sospensione del servizio e feedback**

Nel caso l'Utente violi una o più delle disposizioni contenute nelle Condizioni Generali, così come gli obblighi assunti nei confronti dei Professionisti, Medicialia si riserva di sospendere immediatamente e senza preavviso l'account della parte inadempiente, fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge.

Aderendo al Servizio, gli Utenti riconoscono che attraverso la Piattaforma – all'esito di ogni prestazione - possono esprimere un feedback che, insieme a quello degli altri Utenti, concorrerà a formare il rating del Professionista sulla Piattaforma. L'Utente, inoltre, potrà inserire sulla Piattaforma un commento relativo alla prestazione ricevuta dal Professionista. L'Utente accetta che tali commenti vengano comunicati dal Fornitore al Professionista interessato e che possano essere diffusi attraverso la piattaforma, previa eliminazione dell'identificativo dell'account. Con l'iscrizione alla Piattaforma, l'Utente concede al Fornitore tutti i diritti – compresi eventuali diritti di proprietà intellettuale – necessari ai fini della pubblicazione del contenuto inserito sulla Piattaforma, con le modalità sopra indicate. L'Utente è inoltre consapevole che – per effetto di tale diffusione – il contenuto di tali commenti potrà essere visualizzato dagli altri Utenti del Sito ed indicizzato dai motori di ricerca; a tal fine, pertanto, si impegna ad evitare di inserire nei commenti informazioni confidenziali e, più in generale, ogni elemento idoneo ad indentificarlo, oltre a contenuti lesivi della reputazione e diritti di terzi.

L'Utente si dichiara altresì consapevole che – al termine dell'erogazione dei Servizi prenotati attraverso la presente Piattaforma – il Professionista 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 sulla Piattaforma, ma saranno consultabili

esclusivamente dal personale del Fornitore, nonché dagli altri Professionisti 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 che li ha inseriti.

L'Utente si impegna ad utilizzare le funzionalità sopra descritte (feedback e messaggi) in modo corretto e secondo lo spirito della Piattaforma, nell'ottica di rappresentare in modo fedele la propria esperienza e di consentire a Medicialia di migliorare i propri servizi. Eventuali abusi daranno diritto a Medicialia 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.

## **5- Durata del rapporto e recesso**

Il rapporto avrà inizio con l'attivazione dell'account dell'Utente e si intenderà a tempo indeterminato, salva la facoltà di entrambe le Parti di recedere in qualsiasi momento.

L'Utente potrà recedere, cancellando il proprio account secondo l'apposita funzionalità resa disponibile attraverso la Piattaforma.

Resta inteso che il recesso non libera l'Utente dagli obblighi nel frattempo assunti nei confronti dei Professionisti e, in generale, di tutti i terzi soggetti con i quali l'Utente abbia contratto obblighi per il tramite della piattaforma.

## **6- Legge applicabile e foro competente**

Le Condizioni Generali e l'accordo fra le Parti sono soggette alla Legge italiana.

Per qualsivoglia controversia inerente la negoziazione, l'applicazione, la validità e/o l'efficacia dell'accordo disciplinato dalle Condizioni Generali, sarà competente a giudicare in via esclusiva il Foro di Milano.

## **7- Proprietà intellettuale**

Medicialia.it e ClickDoc sono marchi registrati di proprietà esclusiva di Medicialia; il loro utilizzo senza espressa autorizzazione scritta di Medicialia deve intendersi vietato.

Tutti i contenuti presenti sul Sito, ivi compresi loghi, segni distintivi, grafiche, interfacce, banche dati, testi, disegni, musiche, etc..., sono di proprietà esclusiva di Medicialia e/o dei suoi danti causa e la loro estrazione e riproduzione deve intendersi espressamente riservata.

Resta inteso che è fatto divieto di compiere qualsiasi atto di riproduzione, estrazione, messa a disposizione del pubblico, ecc. dei contenuti presenti sul Sito in concorrenza con l'attività di Medicialia.

## **8 - Manleva**

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, etc..., che Medicitalia possa 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 ovvero dell'utilizzo del Servizio contrario alla legge.

## **9 - Varie**

Le Parti si garantiscono reciprocamente di poter concludere validamente l'accordo disciplinato dalle presenti Condizioni Generali.

Le presenti condizioni generali disciplinano l'intero accordo tra le Parti e sostituiscono qualsivoglia precedente intesa, verbale o scritta.

Qualora qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali dovesse essere ritenuta nulla, annullabile o, più in generale, inefficace, tale vizio non importerà la nullità, l'annullabilità o l'inefficacia delle restanti disposizioni, che continueranno ad avere pieno vigore, fatta eccezione per l'ipotesi in cui la Parte che invochi l'invalidità non dimostri che non avrebbe concluso il contratto senza la disposizione dichiarata invalida