

## Termini e Condizioni

Il presente documento riporta i termini e le condizioni generali sulla base dei quali viene offerto agli utenti l'uso del sito web [www.youhealthy.com](http://www.youhealthy.com) e dell'applicazione per dispositivi mobili denominata "YOUHEALTHY" che offrono servizi online e offline in ambito assicurativo, medico, nutrizionale, di cura, salute e benessere della persona, quali configurazione di offerte commerciali, acquisizione, prenotazione e gestione di fornitura di beni e/o servizi (nello specifico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, polizze assicurative, visite ed esami in strutture mediche, trasporto in ambulanza, invio farmaci, raccolta dati associati a cartella clinica e parametri vitali, acquisto kit per programmi nutrizionali, etc.), formulazione di preventivi e gestione di abbonamenti (attivazione e/o disattivazione di servizi, modifica delle modalità di pagamento e/o di indirizzi, etc.).

Possono usufruire dei detti servizi soggetti maggiori di 18 anni, mentre per i minori di età l'adesione potrà essere effettuata dal soggetto cui spetta l'esercizio della potestà, il quale assume contestualmente ogni e qualsiasi responsabilità in relazione ai dati e alle informazioni fornite, alle dichiarazioni rese nonché alle garanzie prestate.

L'Utente, usufruendo di detti servizi, accetta le presenti Condizioni ed è consapevole dei rischi connessi alla conservazione ed alla trasmissione di qualunque tipo di informazione attraverso una rete pubblica di telecomunicazioni.

### Definizioni

Per consentire una completa comprensione e accettazione dei presenti termini e condizioni, i seguenti termini, al singolare e al plurale, avranno il significato di seguito indicato:

- **Società:** Optima Italia s.p.a., con sede legale in Napoli (Na), al Corso Umberto I° n. 174 (c.f. e P.Iva 07469040633), iscritta presso il Registro delle imprese di Napoli con n. R.E.A NA – 618813, capitale sociale di Euro 1.500.000,00 interamente versato, p.e.c. [optimaitalia@legalmail.it](mailto:optimaitalia@legalmail.it);
- **Sito:** il sito web [www.youhealthy.com](http://www.youhealthy.com);
- **App:** applicazione per dispositivi mobili denominata "YOUHEALTHY"
- **Prodotti:** i prodotti (altresì digitali), i beni e/o i servizi forniti all'utente dalla Società (altresì per il tramite di soggetti terzi) ed anche sotto forma di abbonamento;
- **Utente:** qualunque soggetto che accede e/o utilizza il Sito e/o l'App;
- **Utente Consumatore:** la persona fisica maggiorenne che conclude un contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **Utente non Consumatore:** la persona fisica maggiorenne o persona giuridica che conclude un contratto per lo svolgimento o per esigenze della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale;
- **Condizioni:** i presenti termini e condizioni contrattuali che disciplinano i rapporti tra la Società e gli Utenti, nonché la vendita o fornitura dei Prodotti offerti dalla Società tramite il Sito e/o l'App.

### Ambito di applicazione delle Condizioni

L'uso del Sito e/o dell'App comporta l'accettazione delle Condizioni da parte dell'Utente. Qualora l'Utente non intenda accettare le Condizioni e/o qualsiasi altra nota, avviso legale, informativa pubblicati o ivi richiamati, ovvero revochi e/o limiti un consenso precedentemente prestato, non potrà utilizzare il Sito e/o l'App né i relativi servizi, ovvero potrà usufruirne solo in modo limitato. Le Condizioni applicabili, anche se modificabili dalla Società in ogni momento, sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto o richiesta di fornitura dei Prodotti.

Prima di utilizzare il Sito e/o l'App, l'Utente è tenuto a leggere attentamente le Condizioni e a salvarle o stamparle per future consultazioni.

La Società si riserva il diritto di variare a propria discrezione, in qualunque momento anche successivo alla registrazione dell'Utente, l'interfaccia grafica del Sito e/o dell'App, i relativi contenuti

e la loro organizzazione, nonché ogni altro aspetto che caratterizza la funzionalità e la gestione del Sito e/o dell'App, comunicando all'Utente, ove occorrenti, le relative istruzioni.

### **Acquisto o richiesta di fornitura tramite il Sito e/o l'App**

Tutti i Prodotti offerti tramite il Sito e/o l'App sono descritti in maniera dettagliata nelle relative pagine e nelle presenti Condizioni (come da Elenco dei prodotti suddiviso in Aree ed afferenti qualità, caratteristiche, disponibilità, prezzo, tempi di fornitura, oneri accessori, etc.). Eventuali errori, imprecisioni o piccole differenze tra quanto pubblicato sul Sito e/o nell'App e il Prodotto reale, non inficeranno la conclusione del contratto né tampoco i relativi termini e condizioni.

Inoltre, le eventuali immagini dei Prodotti sono solo rappresentative e non costituiscono elemento contrattuale.

Gli acquisti e/o le richieste di fornitura di uno o più Prodotti tramite il Sito e/o l'App sono consentiti sia a Utenti Consumatori sia a Utenti non Consumatori.

Alle persone fisiche gli acquisti e/o le richieste di fornitura sono consentiti solo a condizione che siano maggiorenni. Per i minorenni ogni acquisto e/o richiesta di fornitura di Prodotti tramite il Sito e/o l'App dovranno essere vagliati e autorizzati dai genitori o dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

L'offerta dei Prodotti tramite il Sito e/o l'App costituisce invito ad offrire e l'ordine inviato dall'Utente varrà quale proposta contrattuale di acquisto e/o di richiesta di fornitura, soggetta a conferma e/o accettazione da parte della Società secondo quanto descritto di seguito. Pertanto, la Società avrà, a proprio insindacabile giudizio, il diritto di accettare o meno l'ordine dell'Utente senza che quest'ultimo possa eccepire o lamentare alcunché a qualsivoglia titolo e/o ragione.

Il contratto di vendita o di fornitura dei Prodotti si intende concluso con l'accettazione da parte della Società della proposta contrattuale dell'Utente. La Società accetterà la proposta contrattuale dell'Utente mediante l'invio della conferma d'ordine all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Utente stesso oppure tramite la visualizzazione di una pagina di conferma d'ordine, nella quale saranno riportati la data dell'ordine, i dati dell'Utente, le caratteristiche e la disponibilità del Prodotto, il prezzo e/o la modalità di calcolo del prezzo, gli eventuali ulteriori oneri e imposte accessori, i tempi di fornitura ed esecuzione.

Il contratto di vendita o fornitura dei Prodotti non si considera efficace fra le parti in difetto di quanto indicato al comma precedente.

Nel caso in cui il Prodotto non fosse disponibile, la Società renderà noto all'Utente i nuovi termini di consegna o fornitura, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno. Resta inteso che il contratto si intenderà perfezionato relativamente ai Prodotti accettati dalla Società.

L'Utente si impegna a verificare la correttezza dei dati riportati nella conferma d'ordine e a comunicare immediatamente alla Società eventuali errori e provvederà a conservare copia del proprio ordine, della relativa conferma e delle Condizioni.

### **Registrazione**

Per usufruire delle funzionalità del Sito e/o dell'App, gli Utenti devono registrarsi fornendo, in maniera veritiera e completa, tutti i dati richiesti nella relativa sezione di registrazione ed accettare integralmente la privacy policy e le Condizioni.

L'Utente ha l'onere di custodire le proprie credenziali di accesso che devono essere esclusivamente utilizzate dallo stesso e non possono essere cedute a terzi. L'Utente si impegna a tenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso e a informare immediatamente la Società nel caso in cui sospetti e/o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

L'Utente garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione sono complete e veritiere e si impegna a tenere la Società indenne e manlevandola da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte

dell'Utente delle regole sulla registrazione al Sito e/o all'App o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

### **Cancellazione account e chiusura**

L'Utente registrato può interrompere l'utilizzo del Sito e/o dell'App in ogni momento e disattivare il proprio account o richiederne la cancellazione attraverso l'interfaccia del Sito e/o dell'App stessi, se possibile, o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail [info@youhealthy.com](mailto:info@youhealthy.com) o chiamando il servizio clienti al numero 800.913877.

In caso di violazione da parte dell'Utente delle Condizioni o delle disposizioni di legge applicabili, la Società si riserva il diritto di sospendere o chiudere l'account dell'Utente in ogni momento e senza preavviso.

### **Abbonamenti**

Il Sito e/o l'App offrono altresì Prodotti in abbonamento, le cui caratteristiche e modalità sono dettagliate all'interno del Sito e/o dell'App medesimi e delle presenti condizioni, a seconda del Prodotto stesso.

Per sottoscrivere un abbonamento, l'Utente dovrà seguire la procedura indicata nel Sito e/o nell'App e inserire i dati richiesti. L'eventuale addebito del costo dell'abbonamento avrà inizio alla data specificata e con la frequenza indicata al momento della sottoscrizione.

L'abbonamento potrà essere rinnovato secondo le modalità ed i tempi indicati nel Sito e/o nell'App e nelle presenti Condizioni.

### **Prezzi e pagamenti**

Per ogni Prodotto viene indicato il prezzo comprensivo di Iva, se dovuta. Qualora la natura del Prodotto comporti l'impossibilità di calcolarlo in anticipo, vengono indicate le modalità di calcolo del prezzo.

Inoltre, saranno indicate tutte le eventuali imposte, spese aggiuntive che possono variare in relazione alla modalità di pagamento utilizzata. Qualora tali voci di spesa non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, vi sarà l'indicazione di quali spese saranno addebitate all'Utente.

La Società si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, il prezzo dei Prodotti e tutti gli eventuali costi aggiuntivi. Resta inteso che le eventuali modifiche di prezzo non pregiudicheranno in alcun caso i contratti già conclusi prima della modifica.

L'Utente si impegna a pagare il prezzo del Prodotto nei tempi e modi indicati nel Sito e/o nell'App e a comunicare tutti i dati necessari eventualmente richiesti.

Il Sito e/o l'App utilizzano strumenti terzi per l'elaborazione dei pagamenti e non entrano in alcun modo in contatto con i dati di pagamento forniti (numero delle carte di credito, nome del titolare, password, etc.).

Qualora tali strumenti terzi dovessero negare l'autorizzazione al pagamento, la Società non potrà fornire i Prodotti e non potrà essere considerata in alcun modo responsabile.

### **Fatturazione**

All'Utente che desideri ricevere la fattura saranno richiesti i dati per la fatturazione. Per l'emissione della fattura faranno fede le informazioni fornite dall'Utente che egli dichiara e garantisce essere rispondenti al vero, rilasciando alla Società ogni più ampia manleva al riguardo.

### **Modalità di fornitura di Prodotti digitali e servizi**

La Società provvederà a fornire (altresì per il tramite di soggetti terzi) i Prodotti e/o servizi all'Utente, con le modalità e nel termine indicati nel Sito e/o nell'App e riportati nella conferma d'ordine.

Nel caso in cui non sia possibile fornire i Prodotti e i servizi richiesti entro tale termine, ne verrà dato tempestivo avviso tramite e-mail all'Utente, con l'indicazione di quando si prevede di poterli fornire o delle ragioni che rendono la fornitura impossibile.

Qualora l'Utente non intenda accettare il nuovo termine o la fornitura sia divenuta impossibile, potrà chiedere il rimborso di quanto pagato (limitatamente al Prodotto non usufruito e/o ricevuto) che verrà accreditato nelle stesse modalità di pagamento utilizzate dall'Utente per l'acquisto.

### **Contenuti inviati dagli Utenti**

L'Utente può caricare contenuti sull'App (nell'ambito del servizio denominato Healthy Book ed in seguito descritto), assumendo su di sé ogni e qualsiasi conseguenza legata al contenuto inviato

Per i minorenni, l'invio di contenuti dovrà essere vagliato e autorizzato dai genitori o dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

È vietato utilizzare un indirizzo di posta elettronica che non sia di titolarità dell'Utente, utilizzare i dati personali e le credenziali di altro Utente al fine di appropriarsi della sua identità, o in altro modo dichiarare il falso sull'origine dei contenuti stessi.

La Società non è in grado di assicurare un controllo puntuale sui contenuti ricevuti e si riserva in ogni momento il diritto di cancellare, spostare, modificare quelli che, a suo discrezionale giudizio, appaiono illeciti, abusivi, erronei.

Gli Utenti concedono alla Società un diritto d'uso non esclusivo sui contenuti inviati, senza limitazioni di aree geografiche. La Società potrà pertanto, direttamente o tramite terzi di sua fiducia o dalla stessa incaricati, utilizzare, modificare, copiare, trasmettere, estrarre, distribuire, eseguire pubblicamente, diffondere, modificare ed adattare (includendo senza limitazioni il diritto di adattare per la trasmissione con qualsiasi modalità di comunicazione) in qualsiasi forma, ogni contenuto che dovesse essere inviato dall'Utente, anche per il tramite di terzi.

La Società non sarà responsabile nei confronti degli Utenti per la perdita, modifica o distruzione del contenuto trasmesso.

### **Diritti di Proprietà Industriale e Intellettuale**

La Società dichiara di essere titolare e/o licenziatario di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi e/o afferenti al Sito e/o all'App, ovvero ai contenuti disponibili sul Sito e/o sull'App. Pertanto, tutti i marchi, figurativi o nominativi e tutti gli altri segni, nomi commerciali, marchi di servizio, marchi denominativi, denominazioni commerciali, illustrazioni, immagini, loghi, contenuti relativi al Sito e/o all'App sono e rimangono di titolarità della Società o dei suoi licenziatari e sono protetti dalle leggi vigenti sui marchi e dai relativi trattati internazionali.

Le Condizioni non concedono all'Utente alcuna licenza d'uso relativa al Sito e/o e/o all'App, ovvero a singoli contenuti e/o materiali ivi disponibili, se non diversamente disciplinato.

Eventuali riproduzioni in qualunque forma dei testi esplicativi e dei contenuti del Sito e/o dell'App, qualora non autorizzate, saranno considerate violazioni del diritto proprietà intellettuale ed industriale della Società.

### **Esclusione della garanzia**

Il Sito e/o l'App vengono forniti così come pubblicati e la Società non fornisce alcuna garanzia esplicita o implicita in relazione allo stesso né fornisce alcuna garanzia che il Sito e/o l'App siano in grado di soddisfare le esigenze degli Utenti o che non avranno mai interruzioni o saranno privi di errori e/o virus o bug.

La Società si adopererà per assicurare che il Sito e/o l'App siano disponibili ininterrottamente, ma non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile se, per qualsiasi motivo, gli stessi non fossero accessibili e/o operativi in qualsiasi momento o per qualsiasi periodo. L'accesso al Sito e/o all'App potrà essere sospeso temporaneamente e senza preavviso, in caso di guasto del sistema,

manutenzione, riparazioni o per ragioni del tutto estranee alla volontà della Società o per eventi di forza maggiore.

### **Forza maggiore**

La Società non potrà essere considerata responsabile per il mancato e/o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni, per circostanze al di fuori del controllo ragionevole della stessa e dovute ad eventi di forza maggiore o, comunque, ad eventi imprevisi ed imprevedibili e, comunque, indipendenti dalla relativa volontà.

L'adempimento delle obbligazioni da parte della Società si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano eventi di forza maggiore, rimanendo comunque la stessa onerata a compiere qualsiasi atto in suo potere per individuare soluzioni che consentano il corretto adempimento delle proprie obbligazioni nonostante la persistenza di eventi forza maggiore.

### **Collegamento a siti di terzi**

Il Sito e/o l'App potrebbero contenere collegamenti a siti/applicazioni di terzi. La Società non esercita alcun controllo su di essi e, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile per i contenuti di questi siti/applicazioni. Alcuni di questi collegamenti potrebbero rinviare a siti/applicazioni di terzi che forniscono servizi attraverso il Sito e/o l'App. In questi casi, ai singoli servizi si applicheranno le condizioni generali per l'uso del sito/applicazione e per la fruizione del servizio predisposte dai terzi, rispetto alle quali la Società non assume alcuna responsabilità.

### **Modifica delle Condizioni**

La Società si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni nel caso di adeguamento degli stessi a disposizioni normative o regolamentari ovvero per proprie esigenze organizzative. Tali modifiche verranno comunicate con congruo preavviso dalla Società mediante avviso tramite e-mail all'indirizzo indicato dall'Utente in fase di registrazione.

### **Comunicazioni**

La Società e l'Utente convengono che tutte le comunicazioni inerenti l'erogazione dei Prodotti saranno validamente effettuate e pienamente efficaci ove effettuate a mezzo posta elettronica, agli indirizzi indicati dall'Utente in fase di registrazione.

### **Privacy**

La tutela e il trattamento dei dati personali avverranno in conformità all'Informativa Privacy che può essere consultata alla pagina Privacy policy.

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

Le Condizioni sono soggette alla legge italiana.

Per gli Utenti Consumatori ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni sarà devoluta al foro del luogo in cui l'Utente Consumatore ha la residenza o ha eletto domicilio (ex D.Lgs. 206/2005), se ubicati nel territorio dello Stato Italiano.

È fatta salva l'applicazione agli Utenti Consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale, in particolare in relazione al termine per l'esercizio del diritto di recesso, al termine per la restituzione dei Prodotti, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.

Per gli Utenti non Consumatori, ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni sarà devoluta al foro del luogo in cui ha sede legale la Società.

## **Risoluzione delle controversie online per Utenti Consumatori**

L'Utente Consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dall'Utente Consumatore per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e fornitura di servizi stipulati in rete. Di conseguenza, l'Utente Consumatore può usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto stipulato online. La piattaforma è disponibile al seguente indirizzo: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

## **Esclusione del diritto di recesso di Utenti non Consumatori**

All'Utente non Consumatore non è riconosciuto il diritto di recesso dal contratto di vendita o fornitura dei Prodotti. L'Utente riconosce espressamente che l'indicazione nell'ordine di un numero di partita Iva lo qualifica automaticamente come Utente non Consumatore, per il quale non è previsto il diritto di recesso.

## **Diritto di recesso di Utenti Consumatori dall'acquisto dei Prodotti**

Fatto salvo quanto espressamente e/o diversamente sancito all'interno delle condizioni di recesso previste per ogni singola tipologia di Prodotto indicata all'interno dell'articolo a ciò dedicato nella specifica Area del "Elenco dei Prodotti", il solo Utente Consumatore - che per qualsiasi ragione non si ritenesse soddisfatto del Prodotto - ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di 14 giorni decorrente dalla data di conclusione del contratto, mediante l'invio di una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail [info@youhealthy.com](mailto:info@youhealthy.com), utilizzando il modulo facoltativo di recesso di cui al successivo articolo o una qualsiasi altra dichiarazione scritta. In caso di recesso esercitato correttamente, la Società rimborserà all'Utente Consumatore i pagamenti ricevuti, nelle stesse modalità di pagamento utilizzate dall'Utente per la transazione iniziale, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dalla data in cui il predetto Utente ha comunicato di recedere dal contratto.

In caso di acquisto di Prodotto digitale, l'Utente Consumatore prende atto ed accetta di perdere il descritto diritto di recesso se l'esecuzione o il download del Prodotto digitale sono iniziati con il suo accordo espresso e con l'accettazione di perdere il diritto di recesso dopo che l'esecuzione o il download hanno avuto inizio, ai sensi dell'art. 59, lett. o) del Codice del Consumo.

In caso di richiesta di fornitura di un servizio, l'Utente Consumatore prende atto ed accetta di perdere il descritto diritto di recesso dopo la completa prestazione del servizio se la prestazione è iniziata con il suo accordo espresso e con l'accettazione di perdere il diritto di recesso dopo che il servizio è stato eseguito, ai sensi dell'art. 59, lett. a) del Codice del Consumo.

Inoltre, l'Utente Consumatore prende atto ed accetta di perdere il descritto diritto di recesso qualora abbia richiesto che la prestazione abbia inizio durante il periodo di recesso, ai sensi dell'art. 51, comma 8.

Laddove la prestazione del servizio non sia stata completamente eseguita e l'Utente Consumatore voglia recedere dal contratto, egli resta comunque obbligato, ai sensi dell'art. 57, comma 3 del Codice del Consumo, a versare alla Società un importo proporzionale a quanto è stato eseguito fino al momento in cui ha esercitato il diritto di recesso.

L'Utente Consumatore prende atto e accetta che il recesso da un abbonamento sottoscritto non comporta la restituzione degli importi relativi ai Prodotti già utilizzati e/o erogati, ovvero per acquisti di farmaci effettuato in qualsivoglia momento.

Il prodotto deve essere sempre reso nel rispetto della rivendibilità (integro e completo dell'imballo originale, quest'ultimo mai aperto).

Ai sensi di legge, è comunque escluso il diritto di recesso per tutti i contratti di valore inferiore ad Euro 50,00 (cinquanta/00).

## Modulo facoltativo per esercitare il diritto di recesso

L'Utente può recedere utilizzando il seguente modulo che dovrà essere compilato in ogni sua parte e inviato all'indirizzo e-mail [info@youhealthy.com](mailto:info@youhealthy.com) prima della scadenza del periodo di recesso:

**Con la presente, comunico il recesso dal contratto di vendita e/o fornitura relativo al seguente prodotto:**

**Ordine numero:**

**Ordinato il:**

**Nome e Cognome:**

**Indirizzo:**

**E-mail associata all'account da cui è stato effettuato l'ordine:**

**Data:**

Invia

## Elenco dei Prodotti (AREA 1 – Telemedicina)

### AREA 1 - Telemedicina

Il Sito e/o l'App, altresì per il tramite di terzi partner, offrono all'Utente la possibilità di ricevere assistenza medica a distanza, attiva 24 ore su 24.

L'assistenza medica a distanza ed ogni prestazione in ambito medico inclusa nei Prodotti e specificata all'interno della presente Area 1, è fornita esclusivamente da personale medico qualificato, dotato delle necessarie abilitazioni ed operante in regime privatistico. Tale personale medico non è personale dipendente, né collaboratore della Società, né, più in generale, presta i propri servizi a favore della Società; presta, invece, la propria attività direttamente a favore dell'Utente, per quanto sulla base di una convenzione tra la Società e società terza (nello specifico International Care Company S.p.A., di seguito solo ICC) che gestisce le attività di tale personale medico e che ne disciplinano i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. La Società è responsabile per ogni aspetto connesso alla gestione e manutenzione del Sito e/o dell'App attraverso cui sono commercializzati i Prodotti. La Società non è in alcun modo responsabile per le prestazioni a carattere medico, che vengono svolte nei confronti dell'Utente direttamente dal predetto personale medico, in relazioni alle quali quest'ultimo è unico responsabile.

Attraverso il Sito e/o l'App sarà possibile acquistare le seguenti prestazioni nel numero sotto riportato:

### TABELLA 1

TOP

Prestazioni Telemedicina		Numero prestazioni
<b>A.1)</b>	Consulto medico telefonico con il Servizio Medico del Team YouHealthy	<b>Illimitato</b>
<b>A.2)</b>	Video consulto generico con il Servizio Medico del Team YouHealthy	<b>illimitato</b>
<b>A.3)</b>	Consulto medico specialistico telefonico/in video chiamata (pediatra-cardiologo h24)	<b>2</b>
<b>ES. 1)</b>	Consulto medico telefonico o in video conferenza per Emergenza Sanitaria	<b>2</b>
<b>B.1)</b>	Tele-monitoraggio dei parametri vitali e Alert Medico (Healthy Book)	<b>Illimitato</b>
<b>B.2)</b>	Consulto medico in videochiamata/telefono a seguito di Alert	<b>illimitato</b>
<b>C.1)</b>	Invio medico generico a domicilio (la cui tempistica di attivazione è specificata nella descrizione della relativa prestazione)	<b>1</b>
<b>C.2)</b>	Invio medico generico a domicilio a seguito di Alert	<b>1</b>
<b>D)</b>	Farmaco a domicilio (la cui tempistica di attivazione è specificata nella descrizione della relativa prestazione)	<b>1</b>
<b>E)</b>	Ambulanza a domicilio (previo relativo reperimento e disponibilità e la cui tempistica di attivazione è specificata nella descrizione della relativa prestazione)	<b>1</b>
<b>F)</b>	Gestione dell'appuntamento	<b>Incluso</b>
<b>G)</b>	Healthy Book (Cartella Medica online)	<b>Incluso</b>
<b>H)</b>	Localizzazione GPS in caso di videochiamata o Alert medico	<b>Incluso</b>
<b>I)</b>	Sos Farmaco: Cerca farmaco & Trova farmacia	<b>Incluso</b>
<b>K)</b>	Accesso al network del partner ICC - Italia	<b>Incluso</b>
<b>L)</b>	Accesso al network del partner ICC - Estero	<b>Incluso</b>
<b>Il numero delle prestazioni (per i servizi non illimitati) è sempre da considerare come fruibile nell'arco di 365 giorni e ciò a prescindere dagli eventuali rinnovi (annuali o mensili previsti nelle presenti Condizioni), le cui prestazioni non sono cumulabili fra loro</b>		

### Modalità di attivazione del servizio di cui alla presente AREA 1

Una volta effettuato l'acquisto tramite il Sito e/o l'App o il numero verde 800.383098, l'Utente verrà ricontattato entro breve da un operatore per la configurazione del proprio profilo e l'attivazione del servizio.

Terminato il processo di attivazione, l'Utente riceverà sulla propria email:

- Username e password validi per accedere sia alla propria area personale del Sito e/o dell'App, sia alla cartella medica personale Healthy Book;
- Copia delle presenti Termini e Condizioni;
- Copia della Policy sulla Privacy.

### Durata e rinnovo del servizio di cui alla presente AREA 1

Il servizio in oggetto è erogato sotto forma di abbonamento e le relative prestazioni (v. descrizione nella TABAELLA 1) sono regolate ai sensi delle condizioni che seguono.

**Tale abbonamento potrà avere durata complessiva:**



- **di 365 giorni** a far data dal momento dell'attivazione dell'abbonamento, con tacito rinnovo di ulteriori 365 giorni e così in avanti di 365 giorni in 365 giorni, fatto salvo il diritto per l'Utente di comunicare la propria volontà di relativa disdetta prima che avvenga il successivo rinnovo;
- **di 30 giorni** a far data dal momento dell'attivazione dell'abbonamento, con tacito rinnovo di ulteriori 30 giorni e così in avanti di 30 giorni in 30 giorni, fatto salvo il diritto per l'Utente di comunicare la propria volontà di relativa disdetta prima che avvenga il successivo rinnovo.

In entrambe le riportate due ipotesi di durata contrattuale, è fatta espressamente salva la facoltà di recesso per l'Utente Consumatore, come disciplinata nell'apposita sezione "Diritto di recesso di Utenti Consumatori dall'acquisto dei Prodotti" delle presenti Condizioni.

Sotto tale ultimo aspetto l'Utente Consumatore prende atto che, durante il periodo in cui sarà esercitabile il proprio diritto di recesso (14 giorni dalla data di conclusione del contratto), avrà la possibilità di utilizzare unicamente le prestazioni di cui alle lettere A.1) ed A.2) della TABELLA 1. In seguito potrà usufruire di tutte le altre prestazioni comprese nell'abbonamento definitivamente attivatosi, nei limiti di utilizzo indicati nella richiamata tabella e secondo le specifiche modalità e tempistiche di attivazione indicate nella successiva sezione "Descrizione delle prestazioni di cui alla TABELLA 1".

Qualora l'Utente desideri rinnovare la fruizione del servizio dopo la disdetta o recesso legittimamente e correttamente comunicati, potrà procedere accedendo al Sito e/o all'App oppure chiamando il numero verde 800.913877, ove gli saranno comunicate le condizioni e le modalità di rinnovo.

## **Descrizione delle prestazioni di cui alla TABELLA 1**

### **A) Consulto medico generico**

Attraverso l'apposita sezione presente all'interno del Sito e/o dell'App, l'Utente potrà effettuare 24 ore su 24 consulti medici in videochiamata o via telefono con il Servizio Medico del Team YouHealthy.

**A seguito dell'erogazione dei consulti come da punti A.1); A.2); A.3); ES.1) L'Utente riceverà via mail il report riepilogativo del consulto effettuato eventualmente comprensivo di ricetta bianca.**

### **In particolare:**

#### **A.1) Consulto telefonico con il Servizio Medico del Team YouHealthy**

L'Utente potrà effettuare 24 ore su 24 consulti medici **via telefono** con il Servizio Medico del Team YouHealthy.

La prestazione viene erogata 24 ore su 24 nel caso di consulto con il Servizio Medico del Team YouHealthy, e secondo le disponibilità del medico per il consulto con Medico di famiglia o Medico del Lavoro. **La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dalla sezione A.1) della TABELLA 1.** Eventuali consulti medici telefonici derivanti dal Servizio Alert (v. sezione B.2) sono esclusi dal numero di prestazioni previste in questa sezione.

#### **A.2) Video consulto generico con il Servizio Medico del Team YouHealthy**

Attraverso l'apposita sezione presente all'interno del Sito e/o dell'App, L'Utente potrà effettuare 24 ore su 24 consulti medici **in videochiamata** con il Servizio Medico del Team YouHealthy.

La prestazione viene erogata 24 ore su 24 nel caso di consulto con il Servizio Medico della Centrale Operativa. **La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dalla sezione A.2) della TABELLA 1.** Eventuali consulti medici telefonici derivanti dal Servizio Alert (v. sezione B.2) sono esclusi dal numero di prestazioni previste in questa sezione.

#### **A.3) Consulto medico specialistico telefonico/in video chiamata**

Attraverso l'apposita sezione presente all'interno del Sito e/o dell'App, L'Utente potrà effettuare 24 ore su 24 consulti medici in videochiamata o via telefono con il Servizio Medico del Team YouHealthy. La prestazione viene a seguito di una prima valutazione del Servizio medico della Centrale Operativa e verrà erogata in base alla specializzazione richiesta 24 ore su 24 (pediatra - cardiologo) o dalle 9:00 alle 18:00 per altre specializzazioni presenti nel network **se previste nell'abbonamento** come *geriatra, ginecologo, ostetrica, allergologo, pneumologo, nutrizionista, fisioterapista e molto altro*, richiedendo l'organizzazione di un appuntamento al Team YouHealthy. **La prestazione è fornita per un massimo di volte e solo con determinati specialisti come indicato nella sezione A.3) della TABELLA 1.**

### **ES.1) Consulto medico telefonico o in video conferenza per Emergenza Sanitaria**

L'Utente potrà effettuare 24 ore su 24 consulti medici in videochiamata o via telefono con il Servizio Medico del Team YouHealthy, richiedendo informazioni di natura medica in riferimento a qualsiasi Emergenza Sanitaria in corso in Italia o nel resto del Mondo (ad es. Zika, Dengue, Malaria, Coronavirus), in particolare:

- consigli circa i comportamenti "preventivi" da seguire per evitare il contagio;
- valutazione di eventuali sintomi in corso
- indicazioni circa protocollo più adeguato da seguire

Gli eventuali screening da parte dell'operatore e del medico durante la chiamata, per la raccolta dei dati essenziali, sono stati elaborati sulla base di documentazione validata dal Ministero della Salute o ad altri organi competenti (es SIMIT, ATS, Associazione medici di famiglia, etc). **La prestazione è fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato nella sez. ES.1) della Tabella 1.**

### **B.1) Tele-monitoraggio dei parametri vitali e Alert Medico (Healthy Book)**

*Tele-monitoraggio:*

Qualora l'Utente effettui le misurazioni di uno o più dei seguenti parametri vitali:

- pressione arteriosa;
- ossigenazione del sangue;
- frequenza cardiaca;
- glicemia;
- peso;
- temperatura;

potrà, utilizzando il Sito e/o l'App, inserire manualmente i dati rilevati dai device medici in uso.

I parametri vitali sono sviluppati ed integrati nel Sito e/o nell'App della Società.

*Alert medico:*

Salvo diversa indicazione medica, al momento dell'attivazione saranno automaticamente impostati, sulla base degli standard medici, i limiti minimo e massimo dei diversi monitoraggi. Qualora la misurazione fuoriesca dai limiti stabiliti, il sistema attiverà un "Alert" al Servizio medico del Team YouHealthy, a seguito del quale il relativo personale medico si metterà in contatto con il Cliente tramite il mezzo più idoneo (cellulare/telefono abitazione, ecc.) per fornire un consulto medico in merito e concordare gli interventi più appropriati.

La prestazione viene erogata 24 ore su 24 ed è fornita gratuitamente per tutta la durata del servizio.

**La prestazione è fornita per un numero massimo di volte come dalla sezione B.1) della Tabella 1.**

### **B.2) Consulto medico in videochiamata/telefono a seguito di Alert**

La prestazione viene erogata 24 ore su 24 dal Servizio Medico del Team YouHealthy, qualora a seguito di tele-monitoraggio dei parametri vitali, dovessero essere registrate delle misurazioni fuori norma. L'Utente potrà quindi chiedere di parlare **in videochiamata o via telefono** con il Servizio

medico della Centrale Operativa per una valutazione del suo stato di salute. **La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dalla sezione B.2) della Tabella 1.**

L'Utente può richiedere consulti aggiuntivi a pagamento, nel caso avesse già totalmente usufruito del numero massimo di prestazioni previste (v. TABELLA 1). Il Team YouHealthy organizzerà il consulto via telefono o in video conferenza, secondo le preferenze indicate dall'Utente, dando conferma allo stesso del costo della prestazione che dovrà essere pagata su base tariffaria, mediante una delle modalità previste nel Sito e/o nell'App per le normali fasi di vendita e prima dell'inizio del consulto.

### **C) Invio medico a domicilio**

L'Utente potrà richiedere l'invio di un medico a domicilio, a seguito di una prima diagnosi telefonica con il Servizio Medico del Team YouHealthy. Per "Domicilio" si intende il luogo in cui l'Utente si trova al momento della richiesta di assistenza. **Le prestazioni presenti in questa sezione sono valide esclusivamente in Italia.**

**In particolare:**

#### **C.1) Invio Medico generico a domicilio**

In caso di necessità - dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì (salvo festivi) - è a disposizione dell'Utente un servizio di guardia medica che garantisce la disponibilità di medici generici pronti ad intervenire nel momento della richiesta. **Tale prestazione sarà automaticamente attivata e fruibile a partire - rispettivamente - dal terzo mese di decorrenza dell'abbonamento recante durata 365 giorni e dal terzo rinnovo consecutivo e continuato dell'abbonamento recante durata 30 gironi (e rinnovo tacito). La prestazione, in ogni caso, è fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato dalla sezione C.1) della TABELLA 1.**

#### **C.2) Invio Medico generico a domicilio a seguito di Alert**

In caso di Alert, a seguito di misurazione fuori norma (pressione, glicemia, saturimetria), presso il Team YouHealthy è a disposizione dell'Utente, nelle ore notturne (dalle ore 20 alle ore 8) e 24 ore su 24 il sabato e nei giorni festivi, un servizio di guardia medica che garantisce la disponibilità di medici generici pronti ad intervenire. **La prestazione è fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato nella sez. C.2) della TABELLA 1.**

In caso di non reperibilità immediata di un medico e qualora le circostanze lo rendessero necessario, ICC organizza a proprio carico il trasferimento, del paziente, tramite autoambulanza (previo relativo reperimento e disponibilità), in un pronto soccorso. Nel caso di richiesta di un invio del medico a pagamento, oltre quindi quelli inclusi nell'abbonamento, **il Team YouHealthy terrà a proprio carico il costo dell'organizzazione mentre l'Utente sarà tenuto a pagare direttamente l'uscita del medico richiesto.**

NOTA BENE: Finché verrà confermato tramite DPCM lo stato di "Emergenza Sanitaria" la richiesta dell'invio medico a domicilio potrebbe non essere erogato qualora l'Utente lamenti sintomi ricollegabili all'emergenza sanitaria SARS-COV2.

### **D) Farmaco a domicilio**

In caso d'impossibilità a recarsi in farmacia da parte dell'Utente finale, il Team YouHealthy si occuperà di attivare un fornitore al fine di erogare il Servizio richiesto. Qualora il medicinale in questione necessiti di ricetta, il Team YouHealthy richiederà l'invio della documentazione al fine di poter attivare il servizio attraverso la mail dedicata [documenti@youhealthy.com](mailto:documenti@youhealthy.com)

**La prestazione, in ogni caso, è fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato nella sez. D) della TABELLA 1 ed è valida esclusivamente in Italia.**

### **E) Ambulanza a domicilio**

Il Team YouHealthy, qualora l'Utente necessiti di un trasporto sanitario non in emergenza, organizza il trasferimento inviando un'ambulanza. Le spese di trasporto, con ambulanza (previo relativo reperimento e disponibilità), sono a carico della Società fino a un massimo di 200 km di percorso complessivo (andata/ritorno). **Tale prestazione sarà automaticamente attivata e fruibile a partire - rispettivamente - dal quarto mese di decorrenza dell'abbonamento recante durata 365 giorni e dal quarto rinnovo consecutivo e continuato dell'abbonamento recante durata 30 gironi (e rinnovo tacito)**La prestazione, in ogni caso, è fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato nella sez. E) della TABELLA 1 ed è valida esclusivamente in Italia.

#### **F) Gestione dell'appuntamento**

Qualora l'Utente necessiti di una prestazione medica specialistica, di un esame diagnostico o di un ricovero, potrà usufruire della rete sanitaria convenzionata e richiedere al Team YouHealthy un appuntamento. Dopo aver selezionato il centro convenzionato e lo specialista in base alle specifiche esigenze sanitarie e alla disponibilità dell'Utente, il Team YouHealthy provvederà nel più breve tempo possibile a fissare un appuntamento a suo nome. In virtù del rapporto di convenzione tra la struttura sanitaria ed il Team YouHealthy, l'Utente usufruirà sempre di un canale d'accesso privilegiato e di tariffe particolarmente favorevoli rispetto ai listini in vigore. **La prestazione è fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato nella sez. F) della TABELLA 1 ed è valida esclusivamente in Italia.**

#### **G) Healthy Book (Cartella Medica online)**

E' una sezione, fruibile all'interno della sola App, dove l'Utente dove potrà inserire, aggiornare ed archiviare i propri dati e documentazione medica.

#### **H) Localizzazione GPS in caso di videochiamata o Alert medico**

In caso di videochiamata o di Alert medico, se preventivamente autorizzata dall'Utente, sarà inviata al Team YouHealthy anche la posizione in cui si trova l'Utente, per facilitare la gestione dell'assistenza in caso di invio di medico o ambulanza (previo relativo reperimento e disponibilità). Questa funzionalità può essere in qualsiasi momento disattivata dall'Utente entrando nelle impostazioni del telefono. **La prestazione è fornita solo per la versione App ed in modo illimitato per tutta la durata del servizio.**

#### **I) SOS – Farmaco: Cerca farmaco & Trova farmacia**

All'interno del Sito e/o dell'App è disponibile un servizio che permette all'Utente di consultare i foglietti illustrativi, i principi attivi e le interazioni della maggior parte dei farmaci e parafarmaci in commercio sul territorio italiano. Se necessario potrà anche individuare la farmacia più vicina, visualizzandola su una comoda mappa e vederne i recapiti.

**La prestazione è fornita in modo illimitato per tutta la durata del servizio.**

#### **K) Accesso al network del partner ICC – Italia**

La banca dati della rete delle Strutture Sanitarie (escluso network dentisti) in rapporto di convenzione con il Team YouHealthy in tutta Italia, è a disposizione del Cliente - dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì (salvo festivi) - per ogni tipo di informazione sanitaria:

- singole Strutture convenzionate e loro ubicazione;
- prestazioni specialistiche;
- nominativo dei singoli medici;
- esami diagnostici;
- ricoveri;
- onorari e tariffe convenzionate (mediamente 15%).

**La prestazione è fornita in modo illimitato per tutta la durata del servizio.**

## L) Accesso al network del partner ICC – Estero

La banca dati della rete Estero ICC delle Strutture Sanitarie in tutto il mondo, è a disposizione del Cliente - dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì (salvo festivi) - per ogni tipo di informazione sanitaria. **La prestazione è fornita in modo illimitato per tutta la durata del servizio**

### Costo del servizio

Il costo dell'abbonamento relativo alle prestazioni di cui alla presente AREA 1 è indicato all'interno delle condizioni economiche riportate nel Sito e/o nell'App, a cui espressamente si rimanda.

Il costo complessivo dell'abbonamento, a seconda dalla tipologia di durata scelta, verrà addebitato contestualmente all'acquisto del servizio.

Per la sola ipotesi in cui l'abbonamento di durata pari a 30 giorni venga attivato per il tramite del canale di rete vendita diretta, contestualmente all'acquisto verrà addebitato il costo dei primi 30 giorni di servizio e di due successivi rinnovi (salvo il diritto al rimborso di quanto non usufruito per effetto di disdetta o recesso legittimamente e correttamente esercitati)

Tutti i descritti addebiti avverranno tramite il servizio PayPal, ovvero carta di credito o di debito, bonifico e servizio Soisy .

Il costo può variare in caso di sconti dedicati o promozioni.

### Acquisto di Prodotti oltre il numero delle prestazioni previsto

L'Utente che abbia acquistato l'abbonamento di cui alla presente AREA 1, al termine delle prestazioni incluse nell'abbonamento (v. TABELLA 1), può richiedere l'erogazione di prestazioni aggiuntive oltre a quanto previsto nelle condizioni indicate nella medesima tabella. Il Team YouHealthy organizzerà le ulteriori prestazioni richieste, che saranno fornite dal Servizio Medico del Team YouHealthy, previo pagamento del corrispettivo corrispondente e con le medesime modalità previste per il pagamento dell'abbonamento, secondo i costi indicati nella seguente TABELLA 2

Prestazioni	Costo cad.
Telefonata/Video chiamata Medico Centrale Operativa	€ 30,00
Chiamata/Videochiamata Medico Specialista	€ 80,00

### Esonero da responsabilità

L'Utente dichiara fin d'ora di esonerare la Società da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento – totale e/o parziale – del Sito e/o dell'App a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio Internet, attraverso il quale il servizio funziona in modo adeguato.

L'Utente dichiara, altresì, di esonerare la Società da qualsivoglia responsabilità derivante dall'utilizzo improprio – comunque inteso – degli strumenti di connessione internet e della connessione stessa, dichiarandosi espressamente a conoscenza anche delle vigenti norme penali a tal proposito previste dal Legislatore.

L'Utente prende atto che, in caso di divergenza tra il dato rilevato da uno strumento di misurazione collegato all'App e quello pubblicato dall'Utente manualmente sull'App stessa, è da ritenere valido e prevalente quello rilevato dal detto strumento di misurazione. Inoltre l'Utente prende atto che, in ogni caso, alcuno dei servizi oggetto delle presenti Condizioni può sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante.

### Limitazione della Responsabilità

La Società non potrà ritenersi responsabile verso l'Utente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete internet al di fuori del controllo proprio o di suoi fornitori.

La Società non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Utente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause ad essa non imputabili.

La Società non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento e illecito che possa essere fatto da parte di terzi delle carte di credito e altri mezzi di pagamento, in quanto non entra in alcun modo in contatto con i dati di pagamento utilizzati (numero delle carte di credito, nome del titolare, password, etc.)

La Società non sarà responsabile per:

- eventuali perdite di opportunità commerciali e/o qualsiasi altra perdita, anche indiretta, eventualmente subita dall'Utente, che non sia conseguenza diretta della violazione del contratto da parte della Società;
- errato o inidoneo utilizzo del Sito e/o dell'App da parte degli Utenti o di terzi;
- emissione di documenti o dati fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dall'Utente, essendo quest'ultimo l'unico responsabile del relativo, corretto inserimento.

L'assistenza medica a distanza ed ogni prestazione in ambito medico inclusa nei Prodotti è fornita esclusivamente da personale medico qualificato, dotato delle necessarie abilitazioni ed operante in regime privatistico. Tale personale medico non è personale dipendente, né collaboratore della Società, né, più in generale, presta i propri servizi a favore della Società; presta, invece, la propria attività direttamente a favore dell'Utente, per quanto sulla base di una convenzione tra la Società e società terze che gestiscono le attività di tale personale medico e che ne disciplinano i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. La Società è responsabile per ogni aspetto connesso alla gestione e manutenzione del Sito e/o dell'App attraverso cui sono commercializzati i Prodotti. La Società non è in alcun modo responsabile per le prestazioni a carattere medico, che vengono svolte nei confronti dell'Utente direttamente dal predetto personale medico, in relazioni alle quali è unico responsabile.