

Termini e Condizioni generali di utilizzo del Sito e/o App e vendita dei Prodotti

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 e dell'applicazione per dispositivi mobili denominata "YOUHEALTHY", che offrono la vendita di servizi online e offline in ambito assicurativo, medico, genetico, 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.), erogati anche per il tramite di soggetti terzi.

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'esercente della potestà dovrà essere presente durante l'erogazione delle singole prestazioni.

Solo l'Utente sottoscrittore dell'abbonamento, ovvero il soggetto eventualmente indicato - in fase di acquisto - quale beneficiario dello stesso, potrà accedere ai relativi servizi. L'abbonamento, difatti, non potrà essere in alcun modo ceduto a terzi e l'Utente dovrà diligentemente custodire e gestire il proprio abbonamento al fine di evitare un utilizzo improprio di terzi non autorizzati con riferimento al quale la Società non assume alcuna responsabilità.

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.

1. 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:

- **App:** applicazione per dispositivi mobili denominata "YOUHEALTHY";
- **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;
- **Prodotti:** i prodotti (altresì digitali), i beni e/o i servizi venduti e/o forniti all'Utente dalla Società (altresì per il tramite di soggetti terzi e/o direttamente da questi ultimi) ed anche sotto forma di abbonamento, con la sola esclusione di quelli assicurativi;
- **Società:** Optima Italia S.p.A., titolare del marchio YOUHEALTHY®, 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, Pec: optimaitalia@legalmail.it;
- **Sito:** il sito web www.youhealthy.com;
- **Servizio Clienti YouHealthy:** il team di assistenza sui Prodotti messo a disposizione degli Utenti, raggiungibile al numero verde: 800913877 e/o all'indirizzo mail: info@youhealthy.com o agli eventuali ulteriore e diversi recapiti indicati dalle Società;
- **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.

2. 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.

Le presenti Condizioni non saranno applicabili ai prodotti assicurativi acquistati dall'Utente per il tramite del Sito e/o App, in quanto gli stessi saranno regolamentati da autonome condizioni contrattuali di volta in volta sottoposte all'Utente stesso per la relativa accettazione.

3. 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, fatte salve le limitazioni specifiche imposte in relazione ai singoli Prodotti, anche in relazione alla natura ed alle caratteristiche degli stessi.

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 sul Sito o sull'App, nella quale saranno eventualmente 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 nell'ordine e a comunicare immediatamente alla Società eventuali errori e provvederà a conservare copia del proprio ordine, della relativa conferma e delle Condizioni.

4. 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.

5. Registrazione, cancellazione/chiusura account

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.

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 o chiamando il Servizio Clienti YouHealthy.

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, fatto salvo ogni ulteriore diritto e rimedio previsto per legge.

6. Prezzi, pagamenti e fatturazione

Per ogni Prodotto, altresì per quelli assicurativi, viene indicato il prezzo comprensivo di Iva, se dovuta, che l'Utente si obbliga a versare alla società contestualmente all'acquisto dei Prodotti. 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 di titolarità 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.). Eventuali strumenti di pagamento ulteriori e diversi da quelli utilizzati dal Sito e/dall'App dovranno essere concordati per iscritto tra le parti. Pertanto, la Società non può essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di inutilizzabilità, irregolarità nel funzionamento, inefficienze di tali sistemi di pagamento, essendo il loro utilizzo regolato da appositi termini, condizioni e privacy policy, accettati dall'Utente mediante l'utilizzo degli stessi. Qualora tali strumenti terzi dovessero negare l'autorizzazione al pagamento o comunque il pagamento dei Prodotti non risulti regolarmente accreditato alla Società, la stessa non potrà fornire gli stessi e non potrà essere considerata in alcun modo responsabile. All'Utente che desidera 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. Nel rispetto della normativa vigente, la fattura potrà essere emessa, nei confronti dell'Utente, direttamente dal partner che fornisce il Prodotto.

7. Modalità di fornitura di Prodotti digitali e servizi

La Società provvederà a fornire, 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, al massimo entro 30 giorni dalla data in cui la Società è venuta a conoscenza della richiesta di rimborso.

8. Contenuti inviati dagli Utenti

L'Utente può caricare contenuti sull'App e/o sul Sito (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. Gli Utenti dichiarano di tenere indenne e manlevata la Società da qualsiasi responsabilità relativa ai contenuti da loro caricati sull'App e/o sul Sito.

9. 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 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.

10. 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.

La Società non fornisce garanzie sui Prodotti ulteriori rispetto a quelle fornite dai relativi terzi partner erogatori/fornitori. Restano salve le ulteriori garanzie previste dalle presenti Condizioni o, in mancanza, quelle previste dalla normativa applicabile relativamente alle attività di vendita.

11. Esonero da responsabilità

L'Utente dichiara di esonerare la Società da qualsivoglia responsabilità in merito ai Prodotti, alle condizioni di erogabilità e all'erogazione degli stessi, nonché al godimento/fruizione degli stessi, essendo circostanze relative al rapporto tra Utente e terzo partner erogatore degli stessi, di seguito indicato, occupandosi invece la Società della mera rivendita degli stessi.

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.

In nessun caso la Società sarà ritenuta responsabile per ogni pretesa, richiesta, azione, sanzione, costo, procedimento, imputazione, condanna amministrativa o personale in qualsiasi sede emessa, anche fiscale, tributaria o cautelare, derivante dall'utilizzo/fruizione dei Prodotti da parte dell'Utente.

12. 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.

Fatte salve le ipotesi di dolo o colpa grave della Società, è sin d'ora convenuto che, qualora fosse accertata la responsabilità della Società a qualsiasi titolo nei confronti dell'Utente – ivi compreso il caso di inadempimento, totale o parziale, agli obblighi assunti dalla Società nei confronti dell'Utente per effetto dell'esecuzione di un ordine – la responsabilità della Società non potrà essere superiore al prezzo dei Prodotti acquistati e per i quali sia sorta la contestazione.

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, inoltre, 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.

13. 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.

14. 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.

15. Autorizzazioni verso i sub fornitori e verifica dei Prodotti

L'Utente dichiara di conoscere ed accettare che i Prodotti sono forniti da terzi partner della Società e il loro acquisto e la loro fruizione è disciplinata dalle presenti Condizioni, nonché dalle condizioni specifiche dei singoli partner/terzi fornitori, che si intenderanno accettate dall'Utente, a tutti gli effetti di legge, per effetto della formalizzazione dell'acquisto dei Prodotti. Pertanto, occupandosi della mera rivendita dei Prodotti, con le presenti Condizioni la Società non assume alcuna responsabilità in merito ai Prodotti, alle condizioni di erogabilità e all'erogazione degli stessi, nonché al godimento/fruizione degli stessi da parte degli Utenti, essendo circostanze relative al rapporto tra Utente e terzo partner.

Inoltre, l'Utente è reso edotto ed accetta che la Società potrà avvalersi, nell'esecuzione del rapporto, di ulteriori terzi fornitori operanti anche al di fuori dell'Unione Europea.

L'Utente avrà l'obbligo, una volta ricevuti i Prodotti, di verificare l'effettiva conformità degli stessi alla proposta contrattuale di acquisto, avvalendosi di personale qualificato, al fine di verificare che non vi siano state manomissioni e che vi sia corrispondenza tra quanto ordinato e quanto ricevuto. Eventuali

discordanze dovranno essere segnalate dall'Utente tempestivamente, e comunque entro e non oltre gli 8 giorni successivi la messa a disposizione dei Prodotti. Tale segnalazione dovrà essere indirizzata al Servizio Clienti YouHealthy o al terzo fornitore e dovrà contenere l'analitica esposizione della difformità e/o dei vizi riscontrati. In assenza di tale segnalazione, da effettuare nelle modalità suindicate ed entro il termine suddetto, i Prodotti si intenderanno definitivamente accettati. A seguito di tale analitica e tempestiva segnalazione, la Società veicolerà la contestazione all'eventuale terzo fornitore dei Prodotti, salva la possibilità dell'Utente di rivolgersi direttamente a quest'ultimo. In nessun caso la Società sarà responsabile per fatti, azioni od omissioni effettuati da terzi, anche se relativi all'erogazione/fruizione dei Prodotti.

16. Modifica delle Condizioni

La Società si riserva la facoltà di modificare o integrare unilateralmente le presenti Condizioni, nonché le condizioni economiche applicate ai Prodotti, nel caso di adeguamento degli stessi a disposizioni normative o regolamentari o a prescrizione delle Autorità ovvero per giustificati motivi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo variazione delle proprie esigenze organizzative, variazione dei partner terzi che erogano i Prodotti, aggiunta di ulteriori Prodotti e variazione delle modalità di erogazione degli stessi, mutazione dei prezzi di mercato dei Prodotti o variazione dell'inflazione monetaria, mutamento del grado di affidabilità dell'Utente in termini di rischio di credito etc.. Salva diversa comunicazione della Società, le modifiche e/o integrazioni necessarie all'adeguamento a disposizioni normative e/o regolamentari avranno immediata efficacia nel rapporto con l'Utente, mentre le modifiche e/o integrazioni alle Condizioni dovute ad esigenze della Società saranno comunicate dalla stessa all'Utente, tramite comunicazione di posta elettronica all'indirizzo indicato dallo stesso in fase di registrazione/acquisto dei Prodotti o agli ulteriori recapiti dallo stesso forniti o estraibili dai pubblici registri (compreso INIPEC), con un preavviso di 30 giorni e saranno efficaci dal 31° giorno successivo a tale comunicazione. Durante tale periodo di preavviso di 30 giorni, il Cliente può recedere dal rapporto disciplinato dalle presenti Condizioni, mediante comunicazione da inviare mezzo PEC o raccomandata A/R alla Società. Il recesso sarà efficace dal 1° giorno successivo al termine del periodo di preavviso suddetto. All'esito di tale recesso, l'Utente non subirà le conseguenze del mutamento unilaterale comunicato dalla Società.

17. Comunicazioni

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

18. Privacy

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

19. 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 contrattualmente 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 in via esclusiva al foro del luogo in cui ha sede legale la Società.

20. 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/

21. Durata, recesso e clausola risolutiva espressa

Le presenti Condizioni si applicano al rapporto con l'Utente dal momento della loro accettazione e fino alla completa erogazione dei Prodotti, fatta salva l'eventuale diversa durata prevista per ciascuno dei Prodotti ed indicata nel successivo Elenco dei Prodotti. Resta ferma l'ultrattività, anche successivamente al termine suddetto, di tutte le obbligazioni contenute nelle presenti Condizioni che, per loro natura, formulazione, uso e ai fini della loro operatività, sono assoggettabili ad efficacia differita e/o futura.

La Società potrà recedere dal rapporto regolato dalle presenti Condizioni comunicandolo all'Utente, mezzo PEC, raccomandata A/R o comunque mediante comunicazione ai recapiti da egli forniti in fase di registrazione al Sito/App, con un preavviso di 7 giorni solari. È fatta salva l'erogazione dei Prodotti già acquistati.

Fermo restando il diritto al risarcimento dei danni ad ogni titolo subiti, la Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., potrà dichiarare risolto il rapporto con l'Utente disciplinato dalle presenti Condizioni, con conseguente cessazione dell'efficacia delle stesse, mediante PEC o raccomandata A/R o comunicazione ai recapiti da egli forniti in fase di registrazione al Sito/App, in caso di inadempimento rispetto alle obbligazioni contenute agli articoli: 5. Registrazione, cancellazione/chiusura account; 6. Prezzi, pagamenti e fatturazione; 8. Contenuti inviati dagli Utenti; 9. Diritti di Proprietà Industriale e Intellettuale; 15. Autorizzazioni verso i sub fornitori e esclusioni di responsabilità; 22. Cessione del contratto; 23. Modello di organizzazione ex D. lgs. 231/01, nonché nell'Elenco dei Prodotti e condizioni particolari relative agli stessi.

21.1 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.

21.2 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, utilizzando il modulo facoltativo di recesso di cui al successivo articolo o una qualsiasi altra dichiarazione scritta, dalla quale si evinca chiaramente la volontà di avvalersi del presente diritto di recesso.

In caso di recesso esercitato correttamente, la Società rimborserà all'Utente Consumatore i pagamenti ricevuti, al netto degli eventuali costi previsti dagli articoli 56 e 57 del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) ove applicabili, 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, sottoscritto ed inviato all'indirizzo e-mail info@youhealthy.com prima della scadenza del periodo di recesso:

Inizio modulo

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:

Fine modulo

22. Cessione del contratto

La Società potrà cedere a terzi il rapporto con l'Utente disciplinato dalle presenti Condizioni, previa comunicazione all'Utente.

L'Utente potrà cedere a terzi il rapporto con la Società disciplinato dalle presenti Condizioni solo previa autorizzazione rilasciata per iscritto dalla Società.

23. Modello di organizzazione ex D. lgs. 231/01

Le parti dichiarano di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle società e, in particolare di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001. La Società in particolare, è dotata di un Modello di Organizzazione ai sensi del citato Decreto e di un Codice Etico i cui principi devono considerarsi parte integrante delle presenti Condizioni e si danno per conosciuti ed accettati dall'Utente, essendo gli stessi acquisibili online, alla sezione dedicata del seguente indirizzo internet: www.optimaitalia.com.

24. Servizio Clienti YouHealthy

Il Servizio Clienti YouHealthy è contattabile dagli Utenti, ai recapiti e nelle fasce orarie indicate dalla Società, al fine di ricevere informazioni sui Prodotti e assistenza nella fase post vendita.

*** **

Elenco dei Prodotti e condizioni particolari relative agli stessi

AREA 1 – Telemedicina; AREA 2 – Nutrizione e Psicologo

I Prodotti di cui all'AREA 1 – Telemedicina e all'AREA 2 – Nutrizione e Psicologo sono erogati dalla società International Care Company s.p.a. (P.Iva IT10370020967), di seguito anche solo ICC, anche per il tramite di suoi terzi partner e venduti dalla Società all'Utente.

AREA 1 - Telemedicina

Il Sito e/o l'App, 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 operante in regime privatistico, convenzionato con ICC. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione dei Prodotti. 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, sulla base di una convenzione con la società terza (nello specifico International Care Company S.p.A.) che gestisce le attività di tale personale medico e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. La Società è responsabile per gli aspetti connessi 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 l'erogazione dei Prodotti e 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; di tanto l'Utente dichiara di essere perfettamente a conoscenza, e di accettarlo, con l'approvazione delle presenti Condizioni.

Ai fini dell'erogazione del Prodotto, L'Utente dichiara che riferirà correttamente la sua anamnesi ed in particolare eventuali terapie farmacologiche effettuate in passato o in corso, attuali o precedenti patologie e/o interventi chirurgici, allergie, abitudini di vita e che non ometterà di dichiarare alcunché rispetto al suo attuale e pregresso stato fisico-patologico e di impegnarsi a comunicare al personale medico di ICC incaricato, gli esiti degli accertamenti sanitari a cui si sottoporrà. È sua esclusiva responsabilità informare prontamente al personale medico di ICC incaricato, qualora sopraggiungessero variazioni del suo stato psico-patologico che abbiano attinenza con l'incarico conferito, esonerando da ogni responsabilità per la mancata comunicazione o l'omissione di accertamenti. Pertanto, è suo obbligo far pervenire tempestivamente al personale medico di ICC tutta la documentazione e le certificazioni mediche in suo possesso o delle quali verrà in possesso afferenti il suo statopsico-patologico.

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

TABELLA 1

Prestazioni Telemedicina

- | | |
|------|---|
| A.1) | Consulto medico telefonico con il Servizio Medico del Team YouHealthy |
| A.2) | Video consulto generico con il Servizio Medico del Team YouHealthy |

TOP
Numero
prestazioni
Illimitato
illimitato

A.3)	Consulto medico specialistico telefonico/in video chiamata (pediatra-cardiologo h24)	2
ES. 1)	Consulto medico telefonico o in video conferenza per Emergenza Sanitaria	2
B.1)	Tele-monitoraggio dei parametri vitali e Alert Medico (Healthy Book)	Illimitato
B.2)	Consulto medico in videochiamata/telefono a seguito di Alert	illimitato
C.1)	Invio medico generico a domicilio (la cui tempistica di attivazione è specificata nella descrizione della relativa prestazione)	1
C.2)	Invio medico generico a domicilio a seguito di Alert	1
D)	Farmaco a domicilio (la cui tempistica di attivazione è specificata nella descrizione della relativa prestazione)	1
E)	Ambulanza a domicilio (previo relativo reperimento e disponibilità e la cui tempistica di attivazione è specificata nella descrizione della relativa prestazione)	1
F)	Gestione dell'appuntamento	Incluso
G)	Cartella Medica	Incluso
H)	Localizzazione GPS in caso di videochiamata o Alert medico	Incluso
I)	Sos Farmaco: Cerca farmaco & Trova farmacia	Incluso
K)	Accesso al network del partner ICC - Italia	Incluso
L)	Accesso al network del partner ICC - Estero	Incluso

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

Modalità di attivazione del servizio di cui alla presente AREA 1

Una volta effettuato l'acquisto tramite il Sito e/o l'App, l'Utente riceverà una mail di conferma dell'acquisto e, previo accesso e registrazione all'App, potrà fruire del Prodotto acquistato.

Durata 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, salva diversa pattuizione, durata complessiva:

- **di 365 giorni** a far data dal momento dell'attivazione dell'abbonamento;
- **di 30 giorni** a far data dal momento dell'attivazione dell'abbonamento;

In entrambe le sopra indicate ipotesi è esclusa la possibilità di qualsiasi tacito rinnovo ed 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) a norma del precedente articolo 21, 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 chiamare il Servizio Clienti YouHealthy, 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 consulto medici in videochiamata o via telefono con il Servizio Medico del Team YouHealthy.

A seguito dell'erogazione dei consulto 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

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

La prestazione viene erogata 24 ore su 24 nel caso di consulto con il Servizio Medico, 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

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.

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. 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, 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

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, a seguito del quale il relativo

personale medico si metterà in contatto con l'Utente 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, 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. 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.**

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 - dalla data stessa di decorrenza dell'abbonamento recante durata 365 giorni e dal terzo rinnovo consecutivo e continuato dell'abbonamento recante durata 30 giorni. 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), 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 lo stato di "Emergenza Sanitaria" e, in ogni caso, in corso di vigenza dell'emergenza pandemica, la richiesta dell'invio medico a domicilio potrebbe non essere erogato qualora l'Utente lamenti sintomi ricollegabili all'emergenza sanitaria SARS-COV2, rinvenendosi in tale circostanza causa di forza maggiore.

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

La prestazione, in ogni caso, 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 giorni, sarà fornita per un massimo di volte l'anno secondo quanto indicato nella sez. D) della TABELLA 1 e sarà 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. 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

È una sezione, fruibile all'interno della sola App, dove l'Utente 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, 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

AREA 2 – Nutrizione e Psicologo

Il Sito e/o l'App, per il tramite del terzo partner ICC, offrono all'Utente la possibilità di ricevere assistenza a distanza in ambito di nutrizione e psicologia.

Tale assistenza ed ogni prestazione in ambito medico inclusa nei Prodotti e specificata all'interno della presente Area 2, è fornita esclusivamente da personale medico qualificato operante in regime privatistico, convenzionato con ICC. Su tali soggetti fanno capo gli obblighi relativi alle autorizzazioni, abilitazioni e requisiti necessari all'erogazione dei Prodotti. 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 con la società terza (nello specifico International Care Company S.p.A.) che gestisce le attività di tale personale medico e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. La Società è responsabile per gli aspetti connessi 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 l'erogazione dei Prodotti e 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; di tanto l'Utente dichiara di essere perfettamente a conoscenza, e di accettarlo, con l'approvazione delle presenti Condizioni.

Modalità di attivazione del servizio di cui alla presente AREA 2

Una volta effettuato l'acquisto tramite il Sito e/o l'App, l'Utente riceverà una mail di conferma dell'acquisto e, previo accesso e registrazione all'App, potrà fruire del Prodotto acquistato.

Durata e rinnovo del servizio di cui alla presente AREA 2

I Prodotti in oggetto sono erogati sotto forma di abbonamento e le relative prestazioni, di seguito analiticamente descritte, sono regolate ai sensi delle presenti Condizioni.

Tale abbonamento avrà durata complessiva di 365 (trecentosessantacinque) giorni, entro i quali usufruire delle prestazioni previste: per gli Utenti non Consumatori, tale durata decorrerà dal momento dell'acquisto del servizio, mentre per gli Utenti Consumatori, decorrerà dal termine del periodo in cui è concesso agli stessi il diritto di recesso.

Ed infatti, in merito alla descritta 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) a norma del precedente articolo 21, non avrà possibilità di prenotare alcun consulto. In seguito potrà usufruire di tutte le altre prestazioni comprese nell'abbonamento definitivamente attivatosi.

Qualora l'Utente desideri rinnovare la fruizione del Prodotto dopo il recesso legittimamente e correttamente comunicato o dopo la scadenza dell'abbonamento, potrà procedere accedendo al Sito e/o all'App oppure chiamando il Servizio Clienti YouHealthy, ove gli saranno comunicate le condizioni e le modalità di rinnovo.

Costo dei servizi

Il costo dell'abbonamento relativo alle prestazioni di cui alla presente AREA 2 è indicato all'interno delle condizioni economiche riportate nel Sito e/o nell'App, a cui espressamente si rimanda.

Il costo complessivo dell'abbonamento verrà addebitato contestualmente all'acquisto del servizio.

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.

Attraverso il Sito e/o l'App sarà possibile acquistare le seguenti prestazioni.

1) Percorso Nutrizione

Prima di procedere alla descrizione della tipologia di Percorsi Nutrizione disponibili e delle relative modalità di erogazione, si sottopone all'Utente la presente "**Informativa del Servizio Percorso Nutrizione**".

L'Utente, in merito ai suindicati Prodotti, si dichiara consapevole:

1. Di voler affidare al personale medico di ICC l'incarico professionale per la valutazione dei propri bisogni nutritivi ed energetici e coerentemente per l'elaborazione di una dieta ottimale personalizzata. L'incarico decorrerà dalla data di decorrenza stessa dell'abbonamento, come precedentemente descritta, e si intende conferito fino alla conclusione della prestazione professionale eventualmente richiesta;
2. di aver ben compreso vantaggi, limiti, complicità del regime alimentare che gli/le verrà consigliato, in particolare:

a) che per il regime alimentare che gli/le verrà consigliato, il nutrizionista gli/le potrà consigliare integratori alimentari, riguardo i quali gli/le sarà ben spiegato l'utilità, le modalità di utilizzo, le indicazioni, le controindicazioni ed i possibili effetti collaterali;

b) che la percentuale dei risultati positivi del regime alimentare dipenderà dalle singole risposte dell'organismo. L'Utente sarà informato sui comportamenti da tenere, tempi tecnici ed i consigli da seguire nel periodo del regime alimentare consigliato, consapevole che, in caso contrario, il risultato finale

potrebbe essere compromesso e data la natura del trattamento cui decide di sottoporsi, non è possibile garantire né stabilire a priori in modo preciso l'esatto risultato finale;

c) di aver letto e compreso quanto sopra riportato;

L'Utente dichiara, inoltre:

1. che riferirà correttamente la sua anamnesi ed in particolare eventuali terapie farmacologiche effettuate in passato o in corso, attuali o precedenti patologie e/o interventi chirurgici, allergie, abitudini di vita;
2. che non ometterà di dichiarare alcunché rispetto al suo attuale e pregresso stato fisico-patologico e di impegnarsi a comunicare al personale medico di ICC incaricato, gli esiti degli accertamenti sanitari a cui si sottoporrà. E' sua esclusiva responsabilità informare prontamente al personale medico di ICC incaricato, qualora sopraggiungessero variazioni del suo stato psico-patologico che abbiano attinenza con l'incarico conferito, esonerando da ogni responsabilità per la mancata comunicazione o l'omissione di accertamenti. Pertanto, è suo obbligo far pervenire tempestivamente al personale medico di ICC tutta la documentazione e le certificazioni mediche in suo possesso o delle quali verrà in possesso afferenti il suo stato psico-patologico.

1.1) Percorso Nutrizione Classico

Tale servizio offre la possibilità per l'Utente di avere a disposizione uno staff medico qualificato (medico esperto in nutrizione clinica) al fine di offrire i servizi in materia nutrizione.

Il servizio sarà così erogato:

i) Primo consulto (tele o video visita di circa 40 minuti) con un medico assegnato, avente ad oggetto la raccolta di tutte le informazioni del paziente (misurazioni, patologie, allergie, obiettivi, stile di vita, ecc.), invio di un report online di inquadramento del paziente alla fine della tele o video visita e successiva stesura offline di un piano nutrizionale che sarà inviato al paziente.

ii) Tre consulti successivi, aventi ad oggetto check nutrizionale (in tele o video visita di circa 20 minuti) con un medico assegnato, con la verifica dell'andamento del percorso nutrizionale intrapreso, da eseguirsi a distanza di tempo consigliata dal medico stesso.

Tutti i previsti consulti saranno erogati solo su prenotazione, in base alla disponibilità del personale medico, da effettuarsi a cura dell'Utente mediante l'utilizzo delle apposite sezioni all'interno del Sito e/o dell'App, oppure - in ogni caso - mediante contatto del Team YouHealthy (il quale sarà in ogni momento a disposizione dell'Utente, anche per mere informazioni).

Qualora l'Utente si presenti in ritardo all'appuntamento per uno dei consulti prenotati, tale ritardo sarà tollerato sino ad un massimo di 5 (cinque) minuti, decorsi i quali il consulto verrà annullato e conteggiato come erogato.

Qualora l'Utente non si presenti all'appuntamento per uno dei consulti prenotati, il consulto sarà conteggiato come erogato.

L'Utente potrà fare richiesta di annullamento o modifica delle circostanze di tempo dell'appuntamento prenotato, solo fino a 60 (sessanta) minuti prima dello stesso, così da consentirne la relativa riprogrammazione. Trascorso il termine di tale preavviso il consulto dovrà essere erogato, poiché – in caso contrario – sarà comunque considerato come goduto.

In vista di quanto disciplinato al precedente comma, resta comunque inteso che il primo consulto verrà sempre previsto e verranno conteggiati come erogati - anche se non usufruiti - i soli consulti successivi.

2) Percorso Psicologico

Tale servizio offre la possibilità per l'Utente di avere a disposizione uno staff medico qualificato al fine di offrire servizi di supporto psicologico.

Il servizio prevede 3 (tre) contatti con lo psicologo e sarà così erogato:

i) Primo consulto: l'Utente può richiedere supporto psicologico contattando il Team YouHealthy. Quest'ultimo prenoterà il consulto o video consulto (di circa 40 minuti) con lo psicologo disponibile, previa relativa disponibilità, in seguito al quale sarà redatto report offline

ii) Secondo consulto: consulto o video consulto (di circa 20 minuti) avviato dallo psicologo che provvederà a contattare l'Utente;

iii) Terzo consulto: consulto o video consulto (di circa 20 minuti) avviato dallo psicologo che provvederà a contattare l'Utente.

I previsti consulti saranno erogati solo su prenotazione, in base alla disponibilità del personale medico, da effettuarsi a cura dell'Utente mediante l'utilizzo delle apposite sezioni all'interno del Sito e/o dell'App, oppure - in ogni caso - mediante contatto del Team YouHealthy (il quale sarà in ogni momento a disposizione dell'Utente, anche per mere informazioni).

Qualora l'Utente si presenti in ritardo all'appuntamento per uno dei consulti prenotati, tale ritardo sarà tollerato sino ad un massimo di 5 (cinque) minuti, decorsi i quali il consulto verrà annullato e conteggiato come erogato.

Qualora l'Utente non si presenti all'appuntamento per uno dei consulti prenotati, il consulto sarà conteggiato come erogato.

L'Utente potrà fare richiesta di annullamento o modifica delle circostanze di tempo dell'appuntamento prenotato, solo fino a 60 (sessanta) minuti prima dello stesso, così da consentirne la relativa riprogrammazione. Trascorso il termine di tale preavviso il consulto dovrà essere erogato, poiché – in caso contrario – sarà comunque considerato come goduto.

In vista di quanto disciplinato al precedente comma, resta comunque inteso che il primo consulto verrà sempre previsto e verrà conteggiato come erogato - anche se non usufruito - il solo consulto successivo.

AREA 3 – Test DNA predittivo

I Prodotti di cui alla presente Area 3 – Test DNA predittivo sono erogati, per quanto di competenza, dai terzi fornitori InGeno S.r.l. (Partita I.V.A. 1588050960), di seguito anche InGeno e Diagnostica Spire S.r.l. (Partita I.V.A. 04300890409), di seguito anche Diagnostica Spire, e venduti dalla Società all'Utente. InGeno e Diagnostica saranno di seguito definiti anche Partner.

Descrizione del Prodotto

Mediante l'acquisto del Prodotto di cui alla presente Area 3 – Test DNA predittivo, l'Utente beneficerà di un'analisi genetica predittiva basata sull'esame di oltre 30 geni, effettuata mediante esame genetico su un campione di materiale biologico della mucosa auto prelevato dall'Utente, volta a consigliare lo stesso, in relazione ai risultati ottenuti, in merito alle sue abitudini di vita in ordine alle aree: salute, nutrizione, sport, metabolismo dei farmaci.

Il Prodotto sarà erogato mediante il Sito e/o l'App e previa registrazione dell'Utente e accettazione dell'informativa privacy della Società e di Diagnostica Spire, con esplicito consenso al trattamento dei dati particolari, nonché compilazione del modulo di anamnesi.

Modalità di attivazione del Prodotto

Una volta effettuato l'acquisto tramite il Sito e/o l'App, l'Utente riceverà una mail di benvenuto da parte della Società e/o una mail dal Partner, contenente la conferma di acquisto e un link per il reindirizzamento sulla piattaforma web da esso gestita. Tale piattaforma web sarà raggiungibile anche mediante collegamento presente nell'App.

L'Utente, per poter attivare il Prodotto, dovrà accedere a tale piattaforma ed accettare l'informativa privacy di Diagnostica Spire con esplicito consenso al trattamento dei dati particolari, nonché compilare correttamente e inviare il modulo di anamnesi.

Le operazioni di accettazione dell'informativa privacy e di firma saranno svolte dal Partner, anche mediante strumenti di firma elettronica e/o digitale utilizzati sotto la propria esclusiva direzione e responsabilità.

Modalità di erogazione del Prodotto

Spedizione del Kit di autoprelievo DNA

Una volta completata l'attivazione del Prodotto, Diagnostica Spire (o la Società) spedisce all'Utente un kit di auto prelievo DNA (anche Kit), contenente: istruzioni per auto prelievo materiale genetico con tampone buccale; istruzioni per spedizione del Kit al laboratorio di analisi, n. 2 tamponi buccali inseriti in n. 2 provette sigillate ed idonee a contenere gli stessi; codici necessari per la comunicazione di finito prelievo; n. 1 busta di plastica "Biohazard" trasparente con possibilità di apertura e chiusura ermetica.

Il Kit sarà spedito da Diagnostica Spire mediante corriere convenzionato, entro il termine indicativo di 2/3 giorni lavorativi dall'avvenuta attivazione del Prodotto e sarà consegnato all'Utente, ai recapiti dallo stesso indicati in fase di registrazione/attivazione, entro il termine indicativo di 4/5 giorni lavorativi.

L'Utente potrà consultare lo stato della spedizione accedendo all'App o tramite il link contenuto nella mail di benvenuto.

È esclusiva responsabilità dell'Utente provvedere alla ricezione del Kit speditogli. In caso di assenza del destinatario o di persona autorizzata a ricevere il Kit, il vettore effettuerà un ulteriore tentativo di consegna, al medesimo indirizzo, entro le 24 ore successive al primo tentativo non andato a buon fine. Qualora anche tale secondo tentativo di consegna non vada a buon fine per assenza del destinatario o di persona delegata alla ricezione, la consegna si intenderà definitivamente non andata a buon fine. In tal caso, l'Utente potrà ricevere il Kit acquistato richiedendo alla Società una nuova spedizione e previo pagamento delle spese di spedizione pari a Euro 6,00 oltre IVA se dovuta, per ciascuna spedizione aggiuntiva.

L'Utente riceverà un solo Kit per ogni ordine. Eventuali Kit aggiuntivi richiesti dall'Utente dovranno essere oggetto di separati ordini e pagamenti.

In parziale deroga e integrazione rispetto al precedente articolo 15, l'Utente avrà l'obbligo, una volta ricevuto il collo contenente il Kit, di verificare immediatamente l'effettiva conformità dello stesso alla proposta contrattuale di acquisto e alle presenti Condizioni e l'integrità del Kit, avvalendosi eventualmente di personale qualificato. Nel caso in cui il Kit risultasse difforme, incompleto e/o danneggiato, l'Utente dovrà comunicare la circostanza, allegando idonea documentazione fotografica a suffragio, alla Società o a Diagnostica Spire entro 24 ore dalla ricezione del Kit. Quest'ultima valuterà la documentazione fotografica acquisita e, qualora la ritenesse fondata a suo esclusivo giudizio, rispedirà il Kit all'Utente entro il termine indicativo di successivi 2/3 giorni lavorativi.

In assenza di idonea prova della difformità, incompletezza, danneggiamento del Kit, ogni ulteriore spedizione dello stesso richiesta dall'Utente sarà considerata come un nuovo ordine e quindi soggetto a separati costi.

Auto prelievo

L'Utente dovrà procedere all'auto prelievo osservando scrupolosamente le indicazioni contenute nelle istruzioni per l'auto prelievo presenti all'interno del Kit.

L'intero procedimento di auto prelievo è sotto l'esclusiva direzione e responsabilità dell'Utente, che pertanto terrà indenne e manlevata la Società rispetto a tutte le conseguenze derivanti dall'esecuzione dell'auto prelievo.

Se i campioni forniti dall'Utente non risultino idonei e sufficienti all'analisi genetica (ad esempio, qualora le provette contenenti i campioni prelevati non siano state chiuse ermeticamente dal Cliente, alterando e rendendo inutilizzabile il campione biologico), Diagnostica Spire non effettuerà l'analisi genetica e rispedirà un nuovo Kit all'Utente, ai medesimi recapiti ed entro le tempistiche di cui al paragrafo precedente. Ove la circostanza sui ripresenti ulteriormente, la Società comunicherà tale circostanza all'Utente che, in tal caso, potrà richiedere una nuova spedizione del Kit in suo favore, previo pagamento del costo del Kit e della relativa spedizione, quantificato complessivamente in Euro 10,00 oltre IVA, salve eventuali iniziative promozionali alla Società.

Se i campioni forniti risultino idonei all'analisi genetica ma, all'esito della stessa risultino inadatti all'elaborazione del report (ad esempio, per insufficienza del campione biologico auto prelevato dall'Utente a generare un profilo genetico), Diagnostica Spire non emetterà il report indicato di seguito e la Società comunicherà la circostanza all'Utente che, in tal caso, potrà richiedere una nuova spedizione del Kit in suo favore ed una nuova analisi genetica predittiva, previo pagamento del prezzo del Prodotto scontato esclusivamente rispetto a tale casistica, pari a Euro 60,00 oltre IVA, fatte salve eventuali iniziative promozionali della Società.

Comunicazione di avvenuto auto prelievo e riconsegna del Kit

Terminato l'auto prelievo, l'Utente dovrà effettuare la comunicazione di avvenuto auto prelievo mediante l'apposita sezione dell'App, seguendo le indicazioni contenute nelle istruzioni per la spedizione del Kit al laboratorio di analisi presenti all'interno del collo e scegliendo la data e la fascia oraria per il ritiro del Kit. Il Kit sarà ritirato da corriere convenzionato con Diagnostica Spire, entro il termine indicativo di 2/3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di avvenuto prelievo.

L'Utente dovrà preparare il Kit per il ritiro del vettore convenzionato con il Partner a proprio onere e cura, seguendo pedissequamente le istruzioni per la spedizione del Kit al laboratorio di analisi presenti all'interno del Kit stesso. Ove il Kit non sia preparato dall'Utente in modo conforme alle istruzioni suddette, il corriere convenzionato non potrà ritirare lo stesso e il mancato ritiro sarà da ascrivere ad esclusiva responsabilità dell'Utente.

Il Kit viene riconsegnato dal vettore al laboratorio entro il termine indicativo di 4/5 giorni lavorativi dal ritiro. L'Utente potrà consultare lo stato della spedizione accedendo alla piattaforma web tramite l'App.

Report

Entro 15 giorni lavorativi dall'effettiva consegna del Kit utilmente analizzabile e idoneo al report al laboratorio, sarà inviato all'Utente, mediante inserimento nell'area riservata presente sull'App, il report contenente l'esito delle analisi genetiche effettuate dal laboratorio di analisi gestito da Diagnostica Spire e mail di quest'ultima, ai recapiti dallo stesso forniti, di avviso dell'inserimento del report.

Il report sarà redatto da Diagnostica Spire e avrà, indicativamente, il seguente contenuto di massima:

- frontespizio, con indicazione del nome e cognome del cliente e del laboratorio di analisi;
- indice, che espone la suddivisione del referto in 4 aree, ovvero: salute, nutrizione, sport e metabolismo dei farmaci, ognuna di esse divise in diverse categorie;
- area salute, con indicazione della tabella riassuntiva del rischio genetico per le seguenti categorie: rischio cardiovascolare; rischio diabete di tipo II, rischio osteoporosi; rischio neurodegenerativo; rischio stress e la legenda per l'interpretazione del relativo risultato;
- dettaglio delle categorie "rischio vascolare", "sensibilità insulina rischio diabete di tipo II", "salute delle ossa" (rischio osteoporosi), "rischio neurodegenerativo", "stress, umore, appetito", appartenenti all'area salute, con indicazione per ognuna di esse dei geni analizzati, degli snp e/o delle aree metaboliche, degli aplotipi e/o genotipi, delle icone sintetizzanti i risultati dei test e della descrizione degli stessi, nonché della descrizione delle azioni consigliate in relazione all'esito del test;
- area nutrizione, con indicazione della tabella riassuntiva del rischio genetico per le seguenti categorie: detossificazione e stress ossidativo; infiammazione; metilazione; metabolismo della vitamina D e legenda per l'interpretazione del relativo risultato;
- tabella riassuntiva della sensibilità ai macronutrienti rilevata e di eventuali intolleranze e/o sensibilità alimentare rilevate in merito a: lattosio, sale, caffeina o celiachia;
- dettaglio delle categorie "detossificazione e stress ossidativo", "infiammazione", "metilazione", "metabolismo della vitamina D", "controllo del peso", "intolleranza al lattosio", "sensibilità al sale", "sensibilità alla caffeina", "predisposizione alla celiachia", appartenenti all'area nutrizione, con indicazione per ognuna di esse dei geni analizzati, degli snp e/o delle aree metaboliche, degli aplotipi e/o genotipi, delle icone sintetizzanti i risultati dei test e della descrizione degli stessi, nonché della descrizione delle azioni consigliate in relazione all'esito del test;
- suggerimenti nutrizionali, con indicazione degli alimenti e delle bevande consigliate, di cui è consigliata la limitazione o sconsigliate, in base ai risultati dei test effettuati;
- area sport, con indicazione della tabella riassuntiva del rischio genetico per le seguenti categorie: predisposizione allo sforzo aerobico/anaerobico; rischio infortuni, stress ossidativo, infiammazione;
- dettaglio delle categorie "predisposizione allo sforzo aerobico/anaerobico", "rischio infortuni", "infiammazione", "stress ossidativo", con indicazione per ognuna di esse dei geni analizzati, degli snp e/o delle aree metaboliche, degli aplotipi e/o genotipi, delle icone sintetizzanti i risultati dei test e della descrizione degli stessi, nonché della descrizione delle azioni consigliate in relazione all'esito del test;
- area metabolismo farmaci, con dettaglio della sezione "farmacogenetica" e indicazione dei geni analizzati, degli snp e/o delle aree metaboliche, degli aplotipi e/o genotipi, delle icone sintetizzanti i risultati dei test e della descrizione degli stessi;
- glossario e bibliografia;

(i contenuti suddetti sono puramente indicativi e possono variare sulla base delle analisi effettuate dal Partner).

Durata del Prodotto di cui alla presente AREA 3

Il Prodotto di cui alla presente Area 3 – Test DNA predittivo non è erogato in abbonamento e, pertanto, ogni obbligazione gravante sulla Società cesserà al momento della ricezione del referto da parte dell'Utente. Sono fatte salve le ulteriori disposizioni previste dall'articolo 21 delle presenti Condizioni.

Diritto di ripensamento per gli Utenti Consumatori

Ad integrazione e parziale deroga del precedente articolo 21.2 delle presenti Condizioni, l'Utente dichiara di conoscere ad accettare che, in caso di apertura/rimozione/rottura di anche uno solo dei sigilli adesivi atti a chiudere ermeticamente le provette contenenti i campioni buccali, presenti all'interno del Kit, egli perderà la possibilità di esercitare il diritto di recesso (c.d. ripensamento), ai sensi dell'articolo 59 comma 1 lettera e) del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

Tale diritto di ripensamento potrà invece essere esercitato, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 21.2 delle presenti Condizioni e salve le ipotesi di esclusione previste ex lege, dagli Utenti aventi la qualifica di Consumatori entro 14 giorni dalla consegna del Kit in caso di mancata apertura/rimozione/rottura di anche uno solo dei sigilli adesivi atti a chiudere ermeticamente le provette contenenti i campioni buccali, presenti all'interno del Kit. Entro tale termine, l'Utente dovrà rispedire, a propria cura e spese, il Kit presso il laboratorio di Diagnostica Spire in Via E. Fermi 63/F 42123 – Reggio Emilia (RE). Tali spese di spedizione sono a carico dell'Utente e non sono rimborsabili. Alla ricezione del Kit spedito dall'Utente, Diagnostica Spire controllerà l'integrità dei sigilli adesivi atti a chiudere ermeticamente le provette contenenti i campioni buccali e, in caso di esito positivo del controllo, l'Utente avrà diritto al rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del Prodotto di cui alla presente Area, al netto degli eventuali costi applicabili ai sensi degli articoli 56 e 57 del Codice del Consumo o dell'eventuale ulteriore normativa tempo per tempo vigente.

Costo del Prodotto di cui alla presente AREA 3

Il costo del Prodotto è indicato all'interno delle condizioni economiche riportate nel Sito e/o nell'App, a cui espressamente si rimanda.

Il costo complessivo del Prodotto dovrà essere saldato contestualmente all'acquisto dello stesso, mediante il servizio PayPal, ovvero carta di credito o di debito, bonifico e/o servizio Soisy, nonché gli ulteriori strumenti di pagamento eventualmente indicati e/o selezionati dalla Società.

Il costo può variare, anche in caso di sconti dedicati o promozioni, fatta salva la possibilità di variazione prevista dall'articolo 6 delle presenti Condizioni.

L'Utente prende atto che la fatturazione del Prodotto potrà avvenire, nel rispetto della normativa vigente, da parte di Diagnostica Spire.

Condizioni specifiche relative al Prodotto di cui alla presente Area 3

L'Utente comprende che lo scopo del test del DNA è esclusivamente quello di fornire informazioni di natura predittiva sulle caratteristiche genetiche di un individuo per quanto riguarda tratti genetici, rischi, tendenze e attitudini, a seconda della tipologia e delle finalità del test effettuato. I Prodotti di cui alla presente Area non sono destinati a diagnosticare, prevenire o trattare in modo indipendente una malattia o qualsiasi patologia, né a fornire all'Utente alcuna informazione sullo stato di salute attuale in assenza di informazioni mediche e cliniche, o essere utilizzati per prendere decisioni mediche, compresa l'eventuale assunzione di farmaci e il dosaggio di questi ultimi. Inoltre, potrebbe essere necessario ottenere ulteriori servizi dal proprio medico, da un consulente genetico o da un altro operatore sanitario, al fine di ottenere risultati più accurati relativamente alle patologie o malattie indicate nel report.

L'Utente riconosce che i Prodotti di cui alla presente Area non comprendono consulenza o assistenza medica, non intendono costituire pratica medica né creare un rapporto paziente-fornitore sanitario. I Prodotti DNA sono esclusivamente a scopo di ricerca, informativo ed educativo. L'uso di qualsiasi informazione fornita nell'ambito dei servizi del DNA (incluse le informazioni potenzialmente fruibili che potrebbero essere identificate sulla base del report e della letteratura o ricerca scientifica) è esclusivamente a rischio e pericolo dell'Utente. I report del test del DNA non costituiscono un sostituto alle visite di un medico o altro professionista sanitario, alla consulenza medica professionale, diagnosi, consulenza o trattamento da parte del medico curante o altro operatore sanitario qualificato, capaci di esaminare lo stato di salute nel contesto generale della gestione medica. In caso di preoccupazioni o

dubbi derivanti dai report del DNA o domande inerenti a diagnosi, cura, trattamento, alleviamento o prevenzione di qualsiasi malattia o altra condizione medica, o danni alla salute e/o allo stato di salute in generale, è necessario consultare il proprio medico o un operatore sanitario.

L'Utente riconosce di aver letto e compreso tutte le informazioni fornite dalla Società e dai Partner. L'Utente comprende anche che, a causa della complessità del test e delle sue potenziali implicazioni, la Società consiglia vivamente di ricercare la consulenza professionale necessaria, da parte di un medico o di un consulente genetico, prima di sostenere il test e una volta ricevuti i risultati.

L'Utente è consapevole che le informazioni derivanti dal test sono permanenti e che i risultati potrebbero essere del tutto imprevedibili o imprevisti. L'Utente comprende anche che i risultati potrebbero avere un enorme impatto sulla sua persona o i suoi familiari, affetti, o conoscenti, anche potenzialmente alterando la loro prospettiva sulla vita, le loro sensazioni su sé stessi o le loro relazioni con gli altri. L'Utente comprende che, sebbene i risultati possano in molti casi aiutare a mitigare i rischi per la salute, migliorarla, rallentare l'avanzamento di una patologia ecc., vi sono comunque aspetti che non potranno essere alterati e che una volta accertati geneticamente non potranno essere invertiti o curati in alcun modo.

L'Utente comprende che i risultati mostrano solamente delle stime; un basso rischio genetico non significa che egli non svilupperà mai la malattia, il tratto genetico effettivo o la patologia. Viceversa, l'Utente comprende anche che avere un alto rischio genetico non significa che egli svilupperà sicuramente la malattia, il tratto o il disturbo. Tutte le domande che l'Utente avrà sui risultati del test dovranno essere rivolte a un medico, un consulente genetico o chiunque sia qualificato per interpretare i risultati del test effettuato.

L'Utente comprende e accetta i limiti dei risultati dei test effettuati; questi ultimi si basano sulla composizione genetica personale, ma non comprendono anche fattori ambientali esterni ovvero inerenti allo stato di salute dello stesso, i quali potrebbero anch'essi influenzare la sua condizione fisica.

Disciplina specifica delle responsabilità

Ad integrazione di quanto stabilito dagli articoli 11, 12 e 15 delle presenti Condizioni, l'Utente dichiara di comprendere ed accettare che:

- la Società si occupa della sola vendita dei Prodotti di cui alla presente Area;
- la preparazione, la spedizione ed il ritiro del Kit sono attività di responsabilità esclusiva del terzo partner della Società Diagnostica Spire, che si avvale di vettori con essa convenzionati;
- l'effettuazione dell'auto prelievo di materiale genetico è effettuata direttamente dall'Utente sotto la sua esclusiva responsabilità e, pertanto, lo stesso dichiara di tenere indenni e manlevate tanto la Società quanto i Partner rispetto a ogni conseguenza derivante da tale attività;
- l'analisi del campione genetico e la successiva elaborazione del report sono attività di esclusiva responsabilità dei Partner, per quanto di competenza.

La Società non sarà responsabile di eventuali perdite o danni subiti dall'Utente o da qualsiasi altra persona, conseguenti ad azioni o omissioni non ricadenti sotto la sua area di responsabilità specifica, né rispetto all'illustrazione dei risultati del test all'Utente o ad altre persone autorizzate.

La Società si riserva il diritto di rifiutare di rivendere o prestare, nonché di richiedere la restituzione dei Prodotti di cui alla presente Area, in caso dovesse avere dei ragionevoli motivi per ritenere che i campioni biologici siano stati o saranno ottenuti illegalmente, o che i risultati saranno utilizzati per scopi illegali, impropri o non etici, o ancora in caso di sussistenza di un conflitto di interessi con un Utente esistente, o se la qualità dei suoi servizi potesse venire compromessa, o infine per qualsiasi altro ragionevole motivo di dubbio.

L'Utente è responsabile di tutti i documenti richiesti per l'erogazione del Prodotto, tra cui il modulo di anamnesi, i moduli del consenso e dichiarazioni (se del caso). Qualora i documenti non vengano restituiti debitamente compilati, la Società non sarà in grado di rispettare i suoi obblighi in questi termini e condizioni e non avrà alcuna ulteriore responsabilità nei confronti dell'Utente fino a diversa presentazione dei documenti.

Ai fini dell'erogazione del Prodotto, L'Utente dichiara che riferirà correttamente la sua anamnesi ed in particolare eventuali terapie farmacologiche effettuate in passato o in corso, attuali o precedenti patologie

e/o interventi chirurgici, allergie, abitudini di vita e che non ometterà di dichiarare alcunché rispetto al suo attuale e pregresso stato fisico-patologico.

L'Utente si impegna a garantire che tutte le informazioni fornite alla Società allo scopo di ordinare/beneficiare del Prodotto, comprese quelle contenute nel modulo di anamnesi, siano corrette e che qualsiasi carta di credito/debito utilizzata per pagare lo stesso sia di sua proprietà (o che abbia l'autorizzazione del proprietario per pagare il servizio).

L'Utente accetta di tenere indenne e manlevata la Società da tutti i reclami, le azioni, i provvedimenti, le spese e qualsiasi perdita o danno, dovuti alla consegna da parte dell'Utente di campioni biologici ottenuti illegalmente o in spregio alla normativa in vigore, nonché derivanti da informazioni fornite dall'Utente stesso e rivelatesi false o illegittime.

L'Utente garantisce di avere il diritto di fornire alla Società tutte le informazioni e i dati richiesti, e terrà indenne la Società da qualsiasi reclamo di violazione di informazioni o dati, violazioni della privacy o mancato rispetto delle leggi sulla protezione dei dati da parte di terze parti.