

## TERMINI E CONDIZIONI D'USO DEL SITO, DELL'APP E DEI SERVIZI

Il presente documento, disponibile in favore dell'Utente per la riproduzione e conservazione ai sensi dell'art. 12 D.lgs. n. 70/2003, riporta i termini e le condizioni 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®", nonché disciplinata la vendita e la fruizione di servizi online e offline in ambito medico, medico specialistico, genetico, nutrizionale, di cura, salute e benessere della persona, anche mediante modalità digitali (c.d. Telemedicina) e quindi anche attraverso un sistema informativo, attraverso il quale il Professionista Sanitario svolge la prestazione e comunica con l'Utente o altri operatori sanitari, gestendo ed elaborando le informazioni sanitarie generate dall'Utente. La proposizione commerciale potrà avvenire mediante la configurazione di offerte commerciali, acquisizione, prenotazione e gestione di fornitura di beni e/o servizi (nello specifico, a titolo esemplificativo e non esaustivo 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.).

I Servizi saranno erogati da Professionisti Sanitari convenzionati con YouHealthy S.r.l., da YouHealthy S.r.l. stessa e/o da terzi fornitori della stessa, fermo restando che i Servizi a carattere medico-sanitario saranno sempre erogati da soggetti in possesso autorizzazioni eventualmente necessarie per legge.

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.

**L'Utente prende atto che, mediante i Servizi, la Società si prefigge la mera funzione di assistere l'Utente mediante prestazioni volte a migliorare il suo stato di benessere psico-fisico. Pertanto, in nessun caso i Servizi prestati dalla Società e/o dai Professionisti Sanitari (e le prestazioni eventualmente erogate dai terzi partner mediante gli attori sanitari coinvolti) costituiscono, né possono essere considerati, quale un'alternativa (o sono da intendersi come equivalenti) a servizi di intervento medico di urgenza o comunque di servizi medici connessi ad esami psico-fisici obiettivi dell'Utente, svolti da operatori sanitari con la necessaria presenza dello stesso. In caso di urgenza o in ogni altro caso che richieda un intervento medico tempestivo o un esame obiettivo delle condizioni psico-fisiche, l'Utente deve contattare il numero 112 o recarsi presso un servizio di pronto soccorso o un presidio ospedaliero.**

In caso di commercializzazione dei Servizi e/o dell'App congiuntamente a terzi partner, i termini e condizioni di vendita di questi ultimi, accettati dall'Utente, si applicheranno ad integrazione e/o modificazione delle presenti Condizioni.

### 1. Definizioni

Per consentire una completa comprensione e accettazione delle presenti 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 e/o erogazione dei Servizi offerti dalla Società tramite il Sito e/o l'App;
- **Percorsi:** combinazioni di sue o più Servizi tra quelli indicati nell'Elenco dei Servizi;
- **Piattaforma:** sistema informativo di cui la Società ha la disponibilità, attraverso il quale il Professionista Sanitario eroga il Servizio e che consente la fornitura, gestione e manutenzione dei mezzi di comunicazione tra Professionisti Sanitari e Utenti o altri operatori sanitari. Di minima, esemplificando, attraverso la Piattaforma il Professionista Sanitario eroga i Servizi, gestisce le informazioni sanitarie generate dall'Utente, crea i referti all'esito della prestazione che devono essere trasmessi all'Utente.
- **Professionista Sanitario:** soggetti regolarmente in possesso del titolo di studio (Laurea) e di successiva abilitazione all'esercizio della professione in qualità di medici generici, medici specialisti, medici nutrizionisti e/o biologi, psicologi e/o psicoterapeuti, assistenti sanitari, infermieri, etc. a seconda delle rispettive competenze e delle attività svolte rispetto ai Servizi.
- **Servizi ( o Prodotti):** i servizi (altresì digitali) indicati nell'Elenco dei Servizi di seguito rimesso, prestati online e offline in ambito medico, medico specialistico, genetico, nutrizionale, di cura, salute e benessere della persona, anche mediante modalità digitali (c.d. Telemedicina) e quindi anche attraverso un sistema informativo, attraverso il quale il Professionista Sanitario svolge la prestazione in Telemedicina e comunica con l'Utente o altri operatori sanitari, gestendo ed elaborando le informazioni sanitarie generate dall'Utente; nonché tutti gli ulteriori beni e/o i servizi commercializzati e/o forniti all'Utente dalla Società (altresì per il tramite di soggetti terzi e/o direttamente da questi ultimi) anche sotto forma di abbonamento;
- **Società:** YouHealthy S.r.l. con socio unico, struttura sanitaria autorizzata presso la Regione Lombardia, ATS Milano per effetto di SCIA protocollo n. 127596 del 14 luglio 2023, all'erogazione di prestazioni di medicina generale ed esami specialistici in regime privatistico, con sede legale in Napoli (Na), al Corso Umberto I° n. 174 (C.F. e P.IVA 10140791210), iscritta presso il Registro delle imprese di Napoli con n. R.E.A NA - 1083818, capitale sociale di Euro 10.000,00 interamente versato, Pec: [youhealthy@legalmail.it](mailto:youhealthy@legalmail.it), soggetta a controllo, direzione e coordinamento di Optima Italia S.p.A. (07469040633);
- **Sito:** il sito web [www.youhealthy.com](http://www.youhealthy.com);

- **Servizio Clienti YouHealthy:** il team di assistenza sui Servizi messo a disposizione degli Utenti, raggiungibile al numero verde: 800913877 e/o all'indirizzo mail: [info@youhealthy.com](mailto:info@youhealthy.com) o agli eventuali ulteriori e diversi recapiti indicati dalle Società;
- **Utente:** qualunque soggetto che accede e/o utilizza il Sito e/o l'App, compresi gli eventuali Utenti dei profili connessi al profilo principale in caso di abbonamenti multiutenza.
- **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

1. 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.
2. 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 Servizi.
3. 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.
4. 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.
5. Il Professionista Sanitario selezionato provvederà autonomamente, sotto la sua responsabilità, a presentare il documento di consenso informato all'Utente. In caso non venga effettuato o si è impossibilitati a ricevere il documento controfirmato dall'Utente, le presenti Condizioni varranno come suo sostituto.

## 3. Acquisto o richiesta di fornitura

1. Tutti i Servizi sono descritti in maniera dettagliata nelle relative pagine sul Sito e/o App e nelle presenti Condizioni (si veda successivo Elenco dei Servizi suddiviso in Aree ed afferenti qualità, caratteristiche, disponibilità, prezzo, tempi di fornitura, oneri accessori, etc.). Eventuali errori, imprecisioni o differenze tra quanto pubblicato sul Sito e/o nell'App e il Servizio reale, non inficeranno la conclusione del contratto né le presenti Condizioni. Le eventuali immagini dei Servizi sono solo rappresentative e non costituiscono elemento contrattuale.
2. Gli acquisti e/o le richieste di fornitura di uno o più Servizi, anche 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 Servizi, anche in relazione alla natura ed alle caratteristiche degli stessi.
3. 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 Servizi tramite il Sito e/o l'App dovranno essere vagliati e autorizzati dai genitori o dagli esercenti la responsabilità genitoriale. Allo stesso modo, gli acquisti e/o le richieste di fornitura in favore di soggetti incapaci, interdetti, inabilitati, impossibilitati, dovranno essere vagliate e autorizzate dai rispettivi tutori, curatori o amministratori di sostegno. L'esercente della potestà genitoriale e/o il tutore, curatore o amministratore di sostegno, dovrà essere presente durante l'erogazione delle singole prestazioni.
4. L'offerta dei Servizi, anche 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, a sua esclusiva discrezione, secondo quanto descritto di seguito.
5. Il contratto di vendita o di fornitura dei Servizi si intende concluso con la ricezione, da parte dell'Utente, della accettazione della proposta contrattuale parte della Società. 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 potranno essere eventualmente riportati, a mero titolo informativo, la data dell'ordine, i dati dell'Utente, le caratteristiche e la disponibilità del Servizio, il prezzo e/o la modalità di calcolo del prezzo, gli eventuali ulteriori oneri e imposte accessori, i tempi di fornitura ed esecuzione.
6. Nel caso in cui il Servizio 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, in caso di accettazione parziale, il contratto si intenderà perfezionato relativamente ai Servizi accettati dalla Società.
7. 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

1. Il Sito e/o l'App offrono altresì Servizi 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 Servizio stesso. L'eventuale addebito del costo dell'abbonamento avrà inizio alla data specificata e con la frequenza indicata dalle Condizioni applicabili.
2. L'abbonamento potrà essere rinnovato secondo le modalità ed i tempi indicati nel Sito e/o nell'App e/o nelle presenti Condizioni.
3. Solo l'Utente sottoscrittore dell'abbonamento, ovvero gli eventuali ulteriori Utenti dei profili connessi al profilo principale in caso di abbonamenti multiutenza, potranno 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. In caso di abbonamento multiutenza, l'Utente sottoscrittore dell'abbonamento sarà considerato "Utente Master" e, in quanto tale, potrà aggiungere al proprio, mediante il Sito e/o l'App, fino a 4 ulteriori profili connessi "Utenti Family", intestati ad altrettante persone fisiche maggiorenni appartenenti al proprio nucleo familiare. Gli abbonamenti degli Utenti Family soggiaceranno interamente alla durata e a tutti i limiti e le condizioni di servizio dell'abbonamento dell'Utente Master, nonché alle presenti Condizioni, che gli Utenti Family dovranno accettare unitamente alla Privacy policy, prima di accedere al servizio.

## **5. Registrazione e cancellazione account**

1. Per usufruire dei Servizi e delle funzionalità del Sito e/o dell'App, gli Utenti devono scaricare l'App e registrarsi fornendo, in maniera veritiera e completa, tutti i dati richiesti nella relativa sezione di registrazione ed accettare integralmente la informativa sul trattamento dei dati personali presente sul Sito e le presenti Condizioni. La password scelta dall'Utente deve assicurare la sicurezza, invulnerabilità e unicità della stessa, nonché avere una lunghezza di min. 8 caratteri e max 16, contenere almeno una lettera maiuscola; contenere almeno un carattere speciale; contenere almeno un numero.
2. 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. Qualsiasi accesso al Sito e/o all'App, utilizzo di Servizi e invio di dati dall'account dell'Utente sarà considerato effettuato dall'Utente. L'Utente è il solo responsabile dell'uso delle credenziali, in particolare se decide di memorizzarle su un dispositivo per poter accedere automaticamente ai Servizi. Pertanto, l'Utente è tenuto a verificare di essersi effettivamente disconnesso dai Servizi ovvero dal Sito e/o App al termine di ogni sessione.
3. 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 e/o conseguenza pregiudizievole 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.
4. 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.
5. L'Utilizzo dei Servizi è consentito solo nel rispetto per fini e scopi personali, nel rispetto delle norme tempo per tempo applicabili e dei canoni di buona fede e diligenza civilistici e in ogni caso ne è esclusa la possibilità di rivendita/fornitura a terzi da parte dell'Utente. 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, senza che ciò possa generare diritto ad alcun indennizzo, penale, risarcimento o ulteriore importo di qualsivoglia natura, negando in via provvisoria o definitiva l'accesso alla totalità o a parte dei Servizi, fatto salvo ogni ulteriore diritto e rimedio previsto per legge.
6. In considerazione della natura dei Servizi forniti, la Società si riserva il diritto di verificare e/o di far verificare da un fornitore esterno specializzato l'identità dell'Utente, ricordando che il Professionista Sanitario rimane l'unico responsabile della corretta identificazione dell'Utente ai fini della fruizione del Servizio, nell'ambito dei suoi obblighi di vigilanza sull'identità.

## **6. Prezzi, pagamenti e fatturazione**

1. Per ogni Servizio viene indicato il prezzo comprensivo di Iva se dovuta (IVA esente per le prestazioni ricadenti nell'esclusione di cui all'art. 10 n. 18 del DPR 633/1972), che l'Utente si obbliga a versare alla società contestualmente all'acquisto dei Servizi o secondo le scadenze eventualmente indicate in fase di acquisto o nelle presenti Condizioni. Qualora la natura del Servizio comporti l'impossibilità di calcolarlo in anticipo, vengono indicate le modalità di calcolo del prezzo.
2. 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.
3. La Società si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, il prezzo dei Servizi e tutti gli eventuali costi aggiuntivi.
4. L'Utente si impegna a pagare il prezzo del Servizio nei tempi e modi indicati nel Sito e/o nell'App e a comunicare tutti i dati necessari eventualmente richiesti.
5. 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.). L'utilizzo di tali strumenti di pagamento è disciplinato dai termini, dalle condizioni e dalla privacy policy previste dal singolo fornitore, che l'Utente è tenuto a consultare e dichiara di accettare con l'utilizzo dello strumento di pagamento. Tali strumenti potranno prevedere altresì l'addebito diretto, anche ricorrente, delle somme dovute a titolo di prezzo del Servizio dal conto corrente o dalla carta di credito/debito dell'Utente o del soggetto pagatore, se diverso. In caso di addebito diretto e/o ricorrente, l'Utente e/o il soggetto pagatore autorizzano espressamente la Società, anche mediante terzi partner, a disporre, sul suddetto conto corrente o dalla carta di credito/debito, addebiti singoli e/o in via continuativa relativi ai documenti di debito (fatture, ricevute, bollette, ecc.) emessi da YouHealthy S.r.l. in virtù del contratto stipulato tra le parti e il Prestatore di Servizi di Pagamento (anche PSP) ad eseguire gli addebiti secondo le istruzioni impartite dal creditore alle condizioni di contratto applicate dal PSP al proprio correntista. L'Utente e/o il soggetto pagatore dichiarano di essere a conoscenza che il PSP assume l'incarico dell'estinzione dei documenti di debito emessi da YouHealthy S.r.l. a condizione che, al momento del pagamento, il conto sia in essere ed assicuri disponibilità sufficienti e che non sussistano ragioni che ne impediscano l'utilizzazione. In caso contrario, il PSP resterà esonerato da qualsiasi responsabilità inerente al

mancato pagamento e il pagamento stesso dovrà essere effettuato direttamente al creditore a cura del debitore. L'Utente e/o il soggetto pagatore prendono atto che ove intendano eccezionalmente sospendere/revocare l'addebito diretto in conto corrente, dovranno dare immediato avviso in tal senso alla Società e al PSP entro il giorno precedente alla data di scadenza del debito. L'Utente o il soggetto pagatore hanno la facoltà di richiedere al PSP il rimborso dell'importo addebitato secondo quanto previsto nel contratto di conto corrente e comunque non oltre 8 settimane dalla data di addebito in conto per operazioni autorizzate in precedenza, limitatamente al caso in cui l'importo risulti errato oppure non conforme con quanto concordato in precedenza con il creditore ovvero 13 mesi in assenza di autorizzazione. In deroga alla normativa vigente, l'Utente e/o il soggetto pagatore, altresì, di rinunciare alla pre notifica della disposizione di addebito da parte del creditore. Eventuali strumenti di pagamento diversi da quelli utilizzati dal Sito e/dall'App dovranno essere concordati per iscritto tra le parti.

6. Nel caso in cui l'effettivo soggetto pagatore (ovvero il titolare del conto corrente o della carta di credito/debito utilizzata l'addebito diretto, anche ricorrente, delle somme dovute a titolo di prezzo del Servizio) sia diverso dall'Utente, quest'ultimo dichiara sotto la propria esclusiva responsabilità di dato piena, libera, incontestata e formale autorizzazione all'utilizzo dei dati e del conto corrente o della carta di credito/debito del soggetto pagatore ai fini del pagamento, anche futuro in occasione dei rinnovi contrattuali, del prezzo dei Servizi e si impegna a tenere indenne, garantita e manlevata la Società da qualsiasi danno, richiesta, condanna, pretesa, conseguenza pregiudizievole dovesse ad essa derivare.
7. La Società non può essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di inutilizzabilità, irregolarità nel funzionamento, inefficienze di tali sistemi di pagamento. Qualora tali strumenti terzi dovessero negare l'autorizzazione al pagamento o comunque il pagamento dei Servizi non risulti regolarmente interamente accreditato alla Società, la stessa non potrà fornire gli stessi, essendo legittimata a terminare immediatamente e senza necessità di comunicazione alcuna l'efficacia dell'abbonamento e non potrà essere considerata in alcun modo responsabile. La Società non è responsabile dell'eventuale uso fraudolento ed illecito che possa essere fatto da parte di terzi, di carte di credito, assegni ed altri mezzi di pagamento, all'atto del pagamento dei prodotti acquistati. La Società, infatti, in nessun momento della procedura d'acquisto è in grado di conoscere il numero di carta di credito dell'acquirente il quale, aprendosi una connessione protetta, viene trasmesso direttamente al gestore del servizio di pagamento.
8. 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 dall'eventuale partner che fornisce il Servizio.

#### **7. Modalità di fornitura dei Servizi digitali**

1. La Società provvederà a fornire, eventualmente anche mediante terzi partner, i Servizi e/o servizi all'Utente, con le modalità e secondo i termini e le condizioni particolari indicate nell'Elenco dei Servizi e condizioni particolari relative agli stessi di seguito riportato.
2. Nel caso in cui non sia possibile fornire i Servizi 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.
3. Qualora l'Utente non intenda accettare il nuovo termine o la fornitura sia divenuta impossibile, potrà chiedere il rimborso di quanto pagato (limitatamente alla quota corrispondente al Servizio non usufruito e/o ricevuto o alla parte di esso) 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**

1. L'Utente può caricare contenuti sull'App e/o eventualmente sul Sito, 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.
2. È vietato utilizzare un indirizzo di posta elettronica che non sia di titolarità dell'Utente, utilizzare i dati personali e le credenziali di altro soggetto o Utente al fine di appropriarsi della sua identità, o in altro modo dichiarare il falso sull'origine dei contenuti stessi.
3. La Società non assume l'obbligo di 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.
4. Gli Utenti concedono alla Società un diritto d'uso non esclusivo sui contenuti inviati, per tutte le finalità relative all'erogazione dei Servizi e per quelle indicate nell'informativa privacy, per cui è stato prestato consenso, senza limitazioni di aree geografiche. La Società potrà pertanto, direttamente o tramite terzi, utilizzare, modificare, copiare, trasmettere, estrarre, distribuire, eseguire pubblicamente, diffondere, modificare ed adattare (incluso 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.
5. La Società non sarà responsabile nei confronti degli Utenti per il contenuto, la perdita, modifica o distruzione del contenuto trasmesso. Gli Utenti dichiarano di tenere indenne, garantita e manlevata la Società da qualsiasi responsabilità, pretesa, condanna, conseguenza pregiudizievole relativa ai contenuti da loro caricati sull'App e/o sul Sito.
6. La Società potrà pubblicare, sul proprio Sito web e/o sull'App ovvero sugli altri propri canali di comunicazione, eventuali recensioni, commenti e/o valutazioni inviate dagli Utenti rispetto ai Servizi e/o Professionisti Sanitari; l'Utente autorizza ed accetta espressamente tale pubblicazione. Tali recensioni, commenti e/o valutazioni potranno essere richieste dalla Società mediante apposite survey facoltative per l'Utente, ovvero fornite spontaneamente dall'Utente stesso dopo l'acquisto e/o la fruizione del Servizio e/o il contatto con il Professionista Sanitario. Al fine di verificare che tali recensioni, commenti e/o valutazioni provengano effettivamente da Utenti che abbiano acquistato o fruito del Servizio e/o dell'opera del Professionista Sanitario, la Società identificherà l'effettiva presenza dell'Utente nei suoi database e/o l'effettiva fruizione da parte dello stesso dell'eventuale

Servizio e/o l'effettivo contatto con il Professionista Sanitario recensito, commentato e/o valutato, mediante comparazione dei dati anagrafici e/o dell'indirizzo e-mail dell'Utente recensore, astenendosi dal pubblicare le recensioni, commenti e/ valutazioni forniti da soggetti non identificabili quali Utenti presenti nel database e/o come fruitori del Servizio o Professionista Sanitario oggetto di recensione.

#### **9. Diritti di proprietà industriale e intellettuale**

1. La Società dichiara di essere titolare e/o licenziataria 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, compreso il marchio YouHealthy®. 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.
2. 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.
3. 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.

#### **8. Ambito della garanzia**

1. Il Sito e/o l'App vengono forniti così come pubblicati ai soli fini della fruizione dei Servizi. Le garanzie relative ai Servizi sono esclusivamente quelle fornite dal Professionista Sanitario sulla base delle sue responsabilità professionali e deontologiche. La Società si adopererà per assicurare che il Sito e/o l'App siano disponibili ininterrottamente, ma senza assumere alcuno specifico obbligo di garanzia qualora, 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, eventi straordinari e/o di forza maggiore e caso fortuito o per ragioni del tutto estranee alla volontà della Società.
2. In caso di Servizi forniti da terzi partner, la Società non fornisce garanzie 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**

1. La Società non assume alcuna responsabilità per i disservizi imputabili a caso fortuito o causa di forza maggiore quali incidenti, esplosioni, incendi, scioperi e/o serrate, terremoti, alluvioni ed altri simili eventi che impedissero, in tutto o in parte, di dare esecuzione nei tempi concordati al contratto.
2. I Professionisti Sanitari e/o gli eventuali terzi partner erogatori sono responsabili dell'esecuzione dei Servizi dagli stessi erogati, secondo quanto descritto nelle presenti Condizioni e in quelle descritte dalla Privacy Policy. La Società non è a conoscenza e non può in alcun modo verificare la correttezza delle informazioni e dei referti forniti dal Professionista Sanitario, il quale fornisce la prestazione sotto la sua esclusiva responsabilità medica e professionale e, pertanto, risponderà direttamente e in proprio del suo operato nei confronti dell'Utente. Le ipotesi di responsabilità della Società non potranno in alcun caso eccedere quelle disciplinate per legge, rispetto al ruolo svolto con riferimento ai Servizi.
3. L'Utente dichiara fin d'ora di esonerare la Società da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato o inesatto assolvimento degli obblighi dell'Utente previsti dalla normativa tempo per tempo per tempo applicabile e dalle presenti Condizioni, ovvero 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 ovvero dall'utilizzo improprio – comunque inteso – degli strumenti di connessione internet e della connessione stessa, o ancora dovuto a problematiche, utilizzo improprio o criticità relative ai device utilizzati dall'Utente, dichiarandosi espressamente a conoscenza delle vigenti norme penali a tal proposito previste dal Legislatore.
4. Salvo il caso di morte o danno personale all'Utente imputabile alla Società, 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 Servizi ed imputabile all'Utente e/o al Professionista Sanitario.

#### **12. Limitazione di responsabilità**

1. 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.
2. 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.
3. 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 Servizi acquistati e per i quali sia sorta la contestazione, fatti salvi i casi in cui ai sensi della normativa applicabile la responsabilità della Società non può essere limitata e/o esclusa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di dolo o colpa grave e in caso di morte o danno alla persona dell'Utente, risultante da fatto o omissione della Società).
4. 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.
5. 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.

### **13. Forza maggiore**

1. 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 caso fortuito, forza maggiore o, comunque, ad eventi imprevisi ed imprevedibili e, comunque, indipendenti dalla relativa volontà (tra cui, in via meramente esemplificativa e non esaustiva ed anche alternativa se del caso, calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, sabotaggi, incendi, alluvioni, terremoti, scioperi di carattere nazionale, provvedimenti di legge e/o ordini di autorità pubbliche e giudiziarie, difettoso funzionamento della Piattaforma, di piattaforme di proprietà di terzi e/o di connessioni web, delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e/o nazionali, quali, a mero fine esemplificativo e non esaustivo, guasti, sovraccarichi, interruzioni).
2. 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**

1. 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 fornitori e verifica dei Servizi**

1. L'Utente dichiara di conoscere ed accettare che i Servizi possono essere forniti da Professionisti Sanitari o 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 Servizi.
2. 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.
3. L'Utente avrà l'obbligo, una volta ricevuti i Servizi, 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 Servizi. Tale segnalazione dovrà essere indirizzata al Servizio Clienti YouHealthy o all'eventuale 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 Servizi si intenderanno definitivamente accettati. A seguito di tale analitica e tempestiva segnalazione, la Società veicolerà la contestazione all'eventuale terzo fornitore dei Servizi, 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 Servizi.

### **16. Modifica delle Condizioni**

1. La Società si riserva la facoltà di modificare o integrare unilateralmente le presenti Condizioni, nonché le condizioni economiche, tecniche e/o particolari applicate ai Servizi, 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 economiche, strutturali e/o organizzative, variazione degli eventuali partner terzi che erogano i Servizi, aggiunta di ulteriori Servizi e variazione delle modalità di erogazione degli stessi, mutazione dei prezzi di mercato dei Servizi 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 Servizi 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, L'Utente potrà 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**

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

## **18. Privacy**

1. La tutela e il trattamento dei dati personali avverranno in conformità all'Informativa Privacy che può essere consultata sul Sito, nell'apposita sezione.

## **19. Legge applicabile e foro competente**

1. Le Condizioni sono soggette alla legge italiana.
2. 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.
3. 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 Servizi, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.
4. Per gli Utenti non Consumatori, ogni controversia relativa all'applicazione, validità, esecuzione, cessazione e interpretazione delle presenti Condizioni e ogni relativa azione sarà devoluta, in via esclusiva e con esclusione di ogni eventuale altro foro eventualmente competente, al foro del luogo in cui ha sede legale la Società al momento di proposizione della domanda giudiziale.

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

1. 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/)

## **21. Durata, recesso e clausola risolutiva espressa**

1. Le presenti Condizioni si applicano al rapporto con l'Utente dal momento della loro accettazione e fino alla completa erogazione dei Servizi, fatta salva l'eventuale diversa durata prevista per ciascuno dei Servizi ed indicata nel successivo Elenco dei Servizi e condizioni particolari relative agli stessi. 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.
2. Salvo quanto espresso nell'Elenco dei Servizi e condizioni particolari rispetto agli stessi, la Società e L'Utente potranno recedere dal Servizio/Prodotto regolato dalle presenti Condizioni in ogni momento, comunicandolo all'altra parte mezzo PEC, raccomandata A/R o comunque mediante comunicazione ai recapiti da egli forniti in fase di registrazione, con un preavviso di 30 giorni solari. Sono fatti salvi i Servizi/Prodotti già erogati fino alla data di efficacia del recesso.
3. 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, 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, nonché nell'Elenco dei Servizi e condizioni particolari relative agli stessi, ovvero nelle sezioni AREA 1 Piano Base (I. Durata, recesso e disdetta; iii. Descrizione dei Servizi di cui al Prodotto base-Telemedicina; III. Costo del Servizio; AREA 2 – Nutrizione e Psicologia (I. Durata e rinnovo dei Servizi; II. Costo dei Servizi; III. Descrizione delle prestazioni); Area 3 – Test DNA (II. Modalità di attivazione del Prodotto; iii. Modalità di erogazione del Prodotto; VI. Costo del Prodotto di cui alla presente Area 3; VII. Condizioni specifiche relative al Prodotto di cui alla presente Area 3; VIII. Disciplina specifica delle responsabilità); Area 4 – Percorsi (I. Descrizione, durata, costo modalità di pagamento, ulteriori condizioni del Percorso).

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

1. Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nell'Elenco dei Servizi e condizioni particolari relative agli stessi e in relazione al singolo Servizio, all'Utente non Consumatore non è riconosciuto il diritto di recesso dal contratto di vendita o fornitura dei Servizi. L'Utente potrà comunque interrompere la fruizione del Servizio e chiedere la cessazione dello stesso alla prima scadenza utile. 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 Servizi**

1. Fatto salvo quanto ulteriormente previsto all'interno nell'Elenco dei Servizi e condizioni particolari relative agli stessi e in relazione al singolo Servizio, il solo Utente Consumatore - che per qualsiasi ragione non si ritenesse soddisfatto del Servizio - ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto (inteso come prima contrattualizzazione, con esclusione dei successivi rinnovi) ovvero di 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto qualora il

contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste del professionista presso l'abitazione del consumatore ovvero escursioni organizzate dal professionista con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, mediante l'invio di una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail [info@youhealthy.com](mailto:info@youhealthy.com) o mediante l'eventuale apposita funzione presente sul Sito e/o in App, 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.

2. 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 correttamente comunicato l'esercizio del presente diritto di recesso dal contratto.
3. In caso di acquisto di Servizio digitale, l'Utente Consumatore prende atto ed accetta di perdere il descritto diritto di recesso se l'esecuzione è iniziata o il download del Servizio digitale eseguito durante il periodo di recesso con il suo consenso espresso e con l'accettazione di perdere il diritto di recesso dopo che l'esecuzione è iniziata, ai sensi dell'art. 59, lett. o) del Codice del Consumo.
4. In caso di richiesta di fornitura di un Servizio con attivazione immediata, 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 consenso espresso e con l'accettazione di perdere il diritto di recesso dopo che il servizio è stato completamente eseguito, ai sensi dell'art. 59, lett. a) del Codice del Consumo. Tale eccezione al diritto di recesso non si applica ai contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore ovvero escursioni organizzate dal professionista con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.
5. 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.
6. 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, secondo quanto per ogni singolo Servizio indicato nell'Elenco dei Servizi, contenuto in calce alle presenti Condizioni.
7. L'Utente Consumatore prende atto e accetta che il recesso da un abbonamento sottoscritto non comporta la restituzione degli importi relativi ai Servizi già completamente utilizzati e/o erogati, così come non determina la restituzione di importi connessi all'acquisto delle Healthy Value da parte di terzi Utenti non Consumatori.
8. Ai fini del legittimo esercizio del diritto di recesso in oggetto, il Servizio deve essere reso nel rispetto della rivendibilità (es. integro e completo dell'imballo originale, quest'ultimo mai aperto), nel termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto sopra indicato.
9. 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](mailto:info@youhealthy.com) e/o all'indirizzo PEC: [youhealthy@legalmail.it](mailto:youhealthy@legalmail.it), prima della scadenza del periodo di recesso [utilizzando il seguente modulo](#).

#### **22. Cessione del contratto**

1. La Società potrà cedere a terzi il rapporto con l'Utente disciplinato dalle presenti Condizioni, previa comunicazione all'Utente, prestando quest'ultimo il suo consenso ai sensi dell'art. 1407 1° comma c.c..

#### **23. Servizio Clienti YouHealthy**

1. Il Servizio Clienti YouHealthy è contattabile dagli Utenti, ai recapiti e nelle fasce orarie indicate dalla Società e anche mediante App, al fine di ricevere informazioni sui Servizi e assistenza nella fase post vendita. Il Servizio Clienti potrà contattare a sua volta l'Utente per fornire informazioni e/o assistenza relativa ai Servizi.



## Elenco dei Servizi e condizioni particolari relative agli stessi

Si rimettono di seguito le condizioni particolari applicabili ai Servizi. In caso di contrasto tra quanto previsto nelle Condizioni e quanto di seguito indicato nelle condizioni particolari applicabili ai Servizi, prevarranno queste ultime.

### AREA 1 PIANO BASE E AREA 2 NUTRIZIONE E PSICOLOGIA

#### I. Disclaimer

L'assistenza medica a distanza ed ogni prestazione in ambito medico inclusa nei Servizi di cui alle presenti Aree 1 e 2, è fornita da Professionisti Sanitari operanti in regime privatistico, convenzionati con la Società. Tutti i Professionisti Sanitari impiegati nell'esecuzione dei Servizi inclusi nelle presenti Aree 1 e 2 sono in possesso delle necessarie autorizzazioni, del titolo abilitativo alla relativa professione, iscritti nel competente ordine professionale e convenzionati alla Società per effetto di specifici accordi contrattuali. L'incontro (telematico) tra Utenti e Professionisti Sanitari avviene attraverso la Piattaforma e/o l'App, secondo la disponibilità del Professionista Sanitario che è responsabile della conduzione e della gestione del rapporto medico-sanitario con l'Utente.

Tale Professionista Sanitario non è un dipendente della Società, prestando la propria attività direttamente a favore dell'Utente, sulla base di specifici accordi contrattuali con la Società, che gestisce le attività di tale personale medico e che ne disciplina i rispettivi compiti e ambiti di responsabilità. Le informazioni riportate all'Utente sono l'espressione di pareri medici formulati in base alla formazione ed esperienza propria del Professionista Sanitario e sono elaborati sulla base delle informazioni ottenute dall'Utente durante la consulenza medica o dallo stesso fornite mediante l'App e/o il Sito. Pertanto, l'interpretazione di tali dati non tiene conto del giudizio medico complessivo basato su alcuni dati fondamentali – come in particolare l'esame obiettivo fisico – necessari per una esaustiva valutazione della eventuale patologia dell'Utente. Pertanto, tutti gli aspetti relativi alla consulenza medica e, in generale, alle prestazioni a carattere medico-sanitario, saranno fornite dal Professionista Sanitario sotto la sua esclusiva responsabilità professionale e deontologica; di tanto l'Utente dichiara di esserne perfettamente a conoscenza e di accettarlo con l'approvazione delle presenti Condizioni, esonerando la Società da ogni relativa responsabilità, fatta eccezione di quelle inderogabili *ex lege*.

Si ricorda all'Utente che i Servizi di cui alle presenti Aree 1 e 2 non costituiscono, né possono essere considerati quale un'alternativa (o sono da intendersi come equivalenti) a servizi di intervento medico di urgenza. In caso di urgenza o in ogni altro caso che richieda un intervento medico tempestivo, l'Utente deve contattare il numero 112 o recarsi presso un servizio di pronto soccorso o un presidio ospedaliero. Si invita l'Utente, inoltre, a confrontarsi sempre con il proprio medico curante per aggiornarlo sulla evoluzione clinica del caso. Si suggerisce, inoltre, l'eventuale esecuzione di accertamenti diagnostici da concordarsi con il proprio medico curante.

Ai fini dell'erogazione dei Servizi di cui alle presenti Aree 1 e 2, 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 Professionista Sanitario incaricato, gli esiti degli accertamenti sanitari a cui si sottoporrà. È sua esclusiva responsabilità informare prontamente il Professionista Sanitario 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 Professionista Sanitario incaricato tutta la documentazione e le certificazioni mediche in suo possesso o delle quali verrà in possesso afferenti il suo stato psico-patologico.

#### AREA 1: PIANO BASE

Il Sito e/o l'App, per il tramite di terzi partner, offrono all'Utente la possibilità di acquistare e fruire dell'abbonamento annuale Piano Base. Tale abbonamento si compone dei seguenti Servizi:

1	<p><b>Videochiamate illimitate con Assistente Personale (Infermiere o Assistente Sanitario)</b> L'Utente potrà consultare illimitatamente, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali (lunedì-venerdì escluse festività), un Assistente Personale, durante l'orario di fruibilità del Servizio, prenotando ed effettuando una videochiamata. L'Assistente Personale svolgerà, a titolo esemplificativo, le seguenti mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccogliere la richiesta dell'Utente;</li> <li>- Indirizzare l'Utente verso il medico più adatto a soddisfare il suo bisogno;</li> <li>- Raccogliere i dati personali e particolari relativi allo stile di vita e alle abitudini dell'Utente, nonché le informazioni relative alle sintomatologie dallo stesso dichiarate;</li> <li>- Fornire informazioni su eventuali percorsi diagnostici e/o terapeutici confacenti ai bisogni dell'Utente.</li> </ul>
2	<p><b>n. 3* Televisite in videochiamata con Medico Generico</b> L'Utente potrà prenotare ed effettuare, nel periodo di durata dell'abbonamento, n. 3 Televisite in videochiamata con un Medico Generico. Le televisite potranno essere fissate dalle 08:00 alle 20:00 dei giorni feriali (lunedì-venerdì escluse festività), sulla base della disponibilità del Medico Generico.</p>

	*In caso di fruizione del Piano Base per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti, il numero di televisite in videochiamata con Medico Generico effettuabili dall'Utente sarà complessivamente pari a 5.
3	<b>Healthy Book**</b> L'Utente nel proprio Healthy Book potrà: <ul style="list-style-type: none"> <li>- archiviare la propria documentazione medica;</li> <li>- storizzare e consultare le misurazioni dei parametri vitali.</li> </ul>
4	<b>Healthy Score**</b> Grazie a questa funzionalità, l'Utente potrà: <ul style="list-style-type: none"> <li>- calcolare il proprio BMI (Body Mass Index), inserendo i suoi dati (altezza; peso; ore di attività; sesso) nell'Healthy Book;</li> <li>- calcolare il proprio fabbisogno calorico giornaliero, compilando il diario alimentare e inserendo i dati sull'attività fisica uniti al genere e all'età nell'Healthy Book;</li> <li>- beneficiare di uno spazio dedicato alle ore si sonno medie nel proprio Healthy Book; in base al valore inserito otterrà un messaggio "insights" (messaggio di confronto rispetto alle medie di Utenti della stessa età e sesso);</li> </ul>
5	<b>Accesso al Network di strutture sanitarie di MyRete e CUP Solidale</b> Grazie alla convenzione tra la Società e terzi partner, l'Utente potrà accedere ad un network di strutture sanitarie, utilizzabile per la prenotazione e la fruizione delle prestazioni da queste fornite e beneficiando degli eventuali sconti praticati.
6	<b>Convenzione Salmoiraghi e Viganò</b> Grazie alla convenzione tra la Società e terzi partner, l'Utente potrà beneficiare di sconti dedicati per l'acquisto di prodotti selezionati presso i punti vendita Salmoiraghi e Viganò e Ray-Ban.

\* In caso di abbonamento multiutenza, anche gli Utenti Family, oltre all'Utente Master anche gli Utenti Family potranno fruire, fino ad esaurimento, dei Servizi di cui ai numeri 1, 2, 3, 4, 5 e 6 della tabella sovrastante, fermo restando che, rispetto al Servizio di cui al numero 2 precedente, il numero complessivo di Televisite in Videochiamata con il Medico Generico resterà di 3.

\*\* I Servizi Healthy Book e/o Healthy Score potranno essere forniti all'Utente e disponibili sull'App, gratuitamente o previa corresponsione del relativo costo da parte dello stesso, indipendentemente dall'acquisto del Piano Base.

## II. Durata e disdetta

1. L'abbonamento al Piano Base ha durata di 12 mesi dall'attivazione (ovvero dalla conferma di acquisto o, in caso di mancato esercizio dell'opzione di attivazione immediata, dal termine del periodo di recesso previsto dal 52 e ss. del Codice del Consumo), con rinnovo tacito alla scadenza per ulteriori 12 mesi e così via di anno in anno, in assenza di disdetta da parte dell'Utente, da far pervenire alla Società mediante raccomandata A/R indirizzata alla Sede Legale o PEC, almeno 30 giorni prima della scadenza dell'abbonamento. 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 Servizi*" delle presenti Condizioni (art. 21.2), nonché il diritto di recesso stabilito a favore della Società ai sensi del precedente articolo 21.

2. In caso di fruizione del Piano Base per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti (Welfare), tale abbonamento avrà durata di 12 mesi dalla conferma di acquisto senza rinnovo tacito, cessando a tale scadenza senza necessità di comunicazione alcuna.

3. In caso di abbonamento multiutenza, le Utenze Family, a prescindere dalla data di attivazione effettiva (che presuppone comunque l'attivazione della Utenza Master), scadranno contestualmente all'Utenza Master. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente Family, l'Utente Master potrà sostituire lo stesso con un nuovo Utente Family, che soggiacerà ai medesimi limiti, termini e condizioni salvo quanto già fruito dagli altri Utenti.

**4. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente Consumatore che abbia richiesto l'attivazione immediata dell'abbonamento Piano Base, ai sensi dell'articolo 21.2 delle Condizioni, gli importi proporzionali che l'Utente dovrà riconoscere alla Società rispetto al Servizio effettivamente fruito, ai sensi dell'articolo 57 comma 3 del Codice del Consumo, saranno i seguenti: Un importo pari ad 1/3 (un terzo) del prezzo effettivamente corrisposto per il Servizio, per ogni Televisita con Medico generico fruita, anche parzialmente, dall'Utente (la fruizione degli ulteriori Servizi compresi nell'abbonamento Piano Base non darà luogo a importi che l'Utente dovrà riconoscere alla Società in caso di esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell'articolo 57 comma 3 del Codice del Consumo).**

5. Qualora l'Utente desideri riattivare la fruizione del Servizio dopo la disdetta o recesso legittimamente e correttamente comunicati, potrà procedere mediante il Sito e/o l'App oppure chiamando il Servizio Clienti YouHealthy e ricevendo le condizioni e le modalità di sottoscrizione di un nuovo abbonamento. La riattivazione, ai sensi delle presenti Condizioni, sarà equiparata ad una nuova proposta contrattuale di acquisto e/o richiesta di fornitura del Servizio.

## III. Descrizione dei Servizi

### 1. Videochiamate illimitate con Assistente Personale (Infermiere o Assistente Sanitario)

Attraverso l'apposita sezione presente all'interno dell'App, l'Utente potrà consultare, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali (da lunedì a venerdì esclusi festivi), un Infermiere/Assistente Sanitario, durante l'orario di fruibilità del Servizio, prenotando ed effettuando una videochiamata. L'Assistente Sanitario/Infermiere, svolgerà, a titolo esemplificativo, le seguenti mansioni:

- Raccogliere le richieste dell'Utente;
- Indirizzare l'Utente verso il medico più adatto a soddisfare il suo bisogno;

- Raccogliere i dati personali e particolari relativi allo stile di vita e alle abitudini dell'Utente, nonché le informazioni relative alle sintomatologie dallo stesso dichiarate;
- Fornire informazioni su eventuali percorsi diagnostici e/o terapeutici confacenti ai bisogni dell'Utente;
- Fornire assistenza e consulenza all'Utente in merito ai Servizi e, in generale, compiere tutte le attività di *caring* infermieristico ritenute utili o opportune.

L'Assistente Personale è un infermiere o un assistente sanitario, in possesso del relativo titolo di studio e delle abilitazioni eventualmente necessarie, convenzionato con la Società in virtù di uno specifico accordo contrattuale.

L'Utente, mediante l'apposita funzione dell'App, potrà scegliere il suo Assistente Personale e prenotare, in base alla disponibilità della sua agenda, videochiamate con lo stesso in quantità illimitata. Ogni videochiamata avrà la durata massima di 15 minuti, salvo ulteriore disponibilità alla proroga da parte dell'Assistente Personale, in ogni caso per un tempo non maggiore di ulteriori 5 minuti.

**L'Utente prende atto che il presente Servizio rientra nell'ambito delle attività di *caring* infermieristico e, pertanto, non è assimilabile o surrogabile rispetto alle prestazioni sanitarie rese da personale medico.**

Il Servizio in oggetto è fruibile previa prenotazione mediante l'App, sulla base della disponibilità dell'Assistente Personale. L'Utente può, in qualsiasi momento, prenotare un appuntamento online per una videochiamata con l'Assistente Personale, in uno degli orari disponibili indicati sull'agenda dello stesso. Ogni appuntamento viene trasmesso in tempo reale all'Assistente Personale che, in caso di necessità, potrà spostarlo o eliminarlo dalla propria agenda, senza che ciò possa determinare alcuna responsabilità della Società. In tal caso, l'Utente verrà immediatamente informato tramite e-mail e/o SMS e/o notifiche *push* e potrà effettuare una nuova prenotazione. È compito dell'Utente effettuare tutte le verifiche necessarie o opportune prima di procedere a qualsiasi prenotazione. L'Assistente Personale esercita la propria attività professionale in totale indipendenza, secondo i rispettivi obblighi deontologici, legali e regolamentari e sotto la propria esclusiva responsabilità. L'Utente si impegna a fornire all'Assistente Personale tutte le informazioni, i dati, la documentazione utile per favorire un utilizzo efficace del Servizio.

L'Utente riconosce e accetta che prenotare online un appuntamento con l'Assistente Personale significa prendere un impegno preciso e, pertanto, in caso di problematiche o difficoltà a rispettare l'appuntamento preso potrà (e si impegna a) modificare o annullare la prenotazione con un preavviso di almeno 4 ore rispetto all'orario dell'appuntamento fissato. L'Utente è consapevole che nel caso in cui non si presenti a un appuntamento con l'Assistente Personale, ogni conseguenza sarà a suo esclusivo carico.

In caso di ritardo superiore ai 5 minuti, annullamento o impossibilità dell'Assistente Personale a partecipare all'appuntamento prenotato, l'Utente potrà contattare il Servizio Clienti YouHealthy al fine di prenotare un ulteriore e diverso appuntamento con il medesimo Assistente Personale o con un diverso Assistente Personale entro le successive 3 ore (purché rientranti nell'orario di copertura del servizio).

## **2. n. 3\* Televisite in videochiamata con Medico Generico**

L'Utente potrà prenotare ed effettuare, nel periodo di durata dell'abbonamento, n. 3 Televisite in videochiamata con un Medico Generico. Il Medico Generico è un medico laureato in medicina e chirurgia, regolarmente iscritto all'albo di competenza, convenzionato con la Società in virtù di uno specifico accordo contrattuale.

\*In caso di fruizione del Piano Base per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti, il numero di televisite in videochiamata con Medico Generico complessivamente effettuabili dall'Utente sarà pari a 5.

Le televisite saranno condotte dal Medico Generico in totale indipendenza, sotto la propria responsabilità professionale e deontologica, secondo la sua esperienza e competenza professionale, nel rispetto della normativa di settore tempo per tempo applicabile. L'Utente, mediante l'apposita funzione dell'App, potrà scegliere il suo Medico Generico e prenotare la televisita, in base alla disponibilità della sua agenda, la quale avrà la durata massima di 20 minuti, salvo ulteriore disponibilità alla proroga da parte del Medico Generico, in ogni caso per un tempo non maggiore di ulteriori 10 minuti.

Il Servizio in oggetto è fruibile previa prenotazione mediante l'App, sulla base della disponibilità del Medico Generico. L'Utente può, in qualsiasi momento, prenotare un appuntamento online per una videochiamata con il Medico Generico, in uno degli orari disponibili indicati sull'agenda dello stesso. Ogni appuntamento viene trasmesso in tempo reale al Medico Generico che, in caso di necessità, potrà spostarlo o eliminarlo dalla propria agenda, senza che ciò possa determinare alcuna responsabilità della Società. In tal caso, l'Utente verrà immediatamente informato tramite e-mail e/o SMS e/o notifiche *push* e potrà effettuare una nuova prenotazione. È compito dell'Utente effettuare tutte le verifiche necessarie o opportune prima di procedere a qualsiasi prenotazione. L'Utente si impegna a fornire al Medico Generico tutte le informazioni, i dati, la documentazione utile per favorire un utilizzo efficace del Servizio.

L'Utente riconosce e accetta che prenotare online un appuntamento con il Medico Generico significa prendere un impegno preciso e, pertanto, in caso di problematiche o difficoltà a rispettare l'appuntamento preso potrà (e si impegna a) modificare o annullare la prenotazione con un preavviso di almeno 4 ore rispetto all'orario dell'appuntamento fissato. L'Utente accetta e riconosce che l'eventuale ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità a presentarsi a un appuntamento programmato deve essere comunicata per tempo al Medico Generico interessato, pena cancellazione dell'appuntamento. L'Utente è consapevole che nel caso in cui non si presenti a un appuntamento con il Medico Generico, ogni conseguenza sarà a suo esclusivo carico.

In caso di ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità del Medico Generico a partecipare all'appuntamento prenotato, l'Utente potrà contattare il Servizio Clienti YouHealthy al fine di prenotare un ulteriore e diverso appuntamento con il medesimo Medico Generico o con un diverso Medico Generico entro le successive 3 ore (purché rientranti nell'orario di copertura del servizio).

Entro 24 ore dal termine della televisita, l'Utente riceverà il referto medico riepilogativo contenente i dettagli della visita, la diagnosi formulata dal Medico Generico e le eventuali raccomandazioni e prescrizioni dello stesso, eventualmente comprensivo, in caso di prescrizione farmaceutica effettuata a discrezione del Medico Generico, di c.d. ricetta bianca (non mutuabile).

### 3. Healthy Book

È una sezione, fruibile all'interno del Sito e/o dell'App, dove l'Utente potrà accedere con le proprie credenziali di accesso, scelte nel rispetto dei criteri di sicurezza stabiliti dalla Società, per inserire, aggiornare, consultare ed archiviare i propri dati e la propria documentazione medica e ricevere la documentazione relativa ai Servizi. Il Servizio Healthy Book non costituisce una cartella medica digitale né tantomeno un fascicolo sanitario digitale, non sostituendosi agli stessi e non avendo finalità mediche, sanitarie o assistenziali, non essendo collegato o comunicante rispetto al Fascicolo Sanitario Elettronico.

Il Servizio Healthy Book è propedeutico alla fruizione degli ulteriori Servizi, essendo la documentazione inserita dall'Utente utilizzabile per rendere più efficiente e completa l'erogazione degli stessi. In ogni caso, la responsabilità in ordine alla custodia dei documenti inseriti nell'Healthy Book e delle relative credenziali di accesso resta in capo all'Utente, non assicurando la Società l'ininterrotta e continuata reperibilità degli stessi e fruizione del Servizio. L'Utente prende atto che la fruizione del Servizio Healthy Book potrebbe risultare preclusa, impedita e/o limitata per ragioni di natura tecnica, anche non imputabili alla Società (quali ad esempio perdite o limitazioni di rete dell'Utente, inaccessibilità dei sistemi etc.).

Il Servizio Healthy Book consiste in uno storage digitale *on premises* dedicato all'Utente, posto su server di disponibilità della Società, al fine di permettergli di caricare la propria documentazione medica, nelle specifiche categorie di riferimento, e ricevere la eventuale documentazione relativa ai Servizi. Pertanto, l'Utente dichiara di conoscere ed accettare che i documenti caricati in tale area, oltre che dagli addetti della Società, potranno essere inviati ai Professionisti Sanitari e da questi gestiti, visualizzati e elaborati (onde consentire o agevolare l'erogazione dei Servizi, e che la Società e/o i Professionisti Sanitari potranno a sua volta ivi caricare la documentazione relativa ai Servizi erogati, acconsentendo a tale trasferimento/caricamento. L'Utente dichiara conoscere che la valutazione della documentazione caricata su Healthy Book spetterà esclusivamente ai Professionisti Sanitari e di accettare che questi ultimi potrebbero ritenerla insufficiente, inadeguata o errata ai fini della corretta erogazione dei Servizi, impegnandosi ad effettuare pertanto le eventuali modifiche, integrazioni e sostituzioni documentali dagli stessi richieste.

L'Utente potrà caricare su Healthy Book esclusivamente la propria documentazione medica, relativa o connessa alla fruizione dei Servizi, in uno dei formati consentiti (.pdf; .docx; .jpg; .png), con il limite di 20 megabyte per ogni singolo documento caricato e fino a capienza dello storage. In caso di documenti non conformi ai formati consentiti e ai limiti di spazio suddetti, gli stessi non saranno accettati dal sistema e non potranno essere caricati su Healthy Book.

L'Utente dichiara di conoscere ed accettare che la Società non effettuerà alcun controllo preventivo sulla tipologia, natura e contenuto dei documenti caricati dall'Utente su Healthy Book. Pertanto, l'Utente si impegna a caricare su Healthy Book esclusivamente la propria documentazione medica necessaria o utile alla fruizione dei Servizi, rispettando i limiti imposti dalla legge, dall'ordine pubblico e dal buon costume, dichiarando altresì di tenere indenne e manlevata la Società rispetto ad ogni pretesa, azione, responsabilità e condanna dovesse connesse al caricamento di eventuale documentazione illecita o non conforme a quanto esposto.

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, al fine di archivarli.

### 4. Healthy Score

Il Servizio Healthy Score consente all'Utente di calcolare il proprio BMI (Body Mass Index), inserendo i suoi dati (altezza; peso; ore di attività; sesso) nell'Healthy Book; calcolare il proprio fabbisogno calorico giornaliero, compilando il diario alimentare e inserendo i dati sull'attività fisica uniti al genere e all'età nell'Healthy Book; beneficiare di uno spazio dedicato alle ore di sonno medie nel proprio Healthy Book; in base al valore inserito otterrà un messaggio "insights" (messaggio di confronto rispetto alle medie di Utenti della stessa età e sesso).

L'Healthy Score può essere continuamente aggiornato modificando i dati inseriti nell'Healthy Book. Per il calcolo dei dati offerti, è previsto l'utilizzo di algoritmo di calcolo del BMI  $[m/(cm)^2]$ , mentre per la stima della qualità del sonno non è previsto l'utilizzo di algoritmi, ma si rispettano gli intervalli medi forniti dall'OMS. I dati prodotti non hanno fini diagnostici e/o terapeutici e i messaggi di output non sono indicativi di alcuno stato di salute e/o patologia. Il servizio ha principale finalità di "gaming" per migliorare l'esperienza in app.

### 5. Accesso al Network di strutture sanitarie di MyRete e CUP Solidale

Grazie alla convenzione tra la Società e i partner Marsh S.p.A. (codice fiscale n. 01699520159) e CUP Solidale (P. Iva 06780100480), l'Utente (e il proprio nucleo familiare fino ad un massimo di 4 Utenti aggiuntivi, in caso di abbonamento

Multiutenza) potranno accedere al network sanitario My Rete ([www.myrete.it](http://www.myrete.it)) e all'ulteriore network sanitario di CUP Solidale ([www.cupsolidale.it](http://www.cupsolidale.it)), con possibilità per gli Utenti di accedere a tutte le strutture sanitarie My Rete e CUP Solidale per la prenotazione di visite specialistiche, sul costo di listino delle risonanze, sul costo di listino delle ecografie, sul costo di listino della mineralometria ossea computerizzata e così via, beneficiando degli eventuali sconti determinati dalle strutture sanitarie e variabili a seconda della singola struttura sanitaria scelta.

Per fruire del Servizio relativo al network sanitario MyRete, l'Utente dovrà scaricare dall'App la propria Card MyRete, contenente il codice univoco della stessa. Una volta scaricata e la propria Card MyRete, all'Utente sarà sufficiente effettuare la ricerca della struttura sanitaria convenzionata sull'App, alla voce STRUTTURE - Elenco strutture e chiamare la struttura scelta effettuando la prenotazione della prestazione desiderata, comunicando di essere titolare della Card MyRete. Dopo essere stato riconosciuto come assistito MyRete presso la struttura medica convenzionata, mediante esibizione della Card MyRete stampata o visualizzabile mediante l'App, sarà possibile usufruire delle prestazioni sanitarie dedicate, alle tariffe eventualmente scontate praticate dalla struttura sanitaria prescelta.

Per fruire del Servizio relativo al network sanitario CUP Solidale, invece, l'Utente potrà accedervi cliccando sull'apposito link presente in fondo alla pagina "prenota strutture" presente sull'App e accettando i termini e condizioni del partner.

In ogni caso, l'Utente accetta e si dichiara consapevole che il rapporto relativo alla prestazione eventualmente resa dalla struttura sanitaria convenzionata intercorrerà, esclusivamente, tra egli stesso e la struttura sanitaria convenzionata, essendone la Società parte terza che si limita a fornire il servizio di comunicazione tra l'Utente e la struttura, ai fini della prenotazione.

## **6. Convenzione Salmoiraghi e Viganò**

Grazie alla convenzione tra la Società e il terzo partner Marsh S.p.A. (codice fiscale n. 01699520159), l'Utente e il proprio nucleo familiare potranno usufruire di vantaggiose promozioni sui migliori marchi dell'occhialeria presso i propri negozi, sparsi in tutta Italia. Per usufruire della convenzione sarà sufficiente registrarsi al link: <https://www.convenzionisalmoiraghiéviganò.it/> utilizzando il proprio codice personale presente nell'apposita sezione dell'App e scaricando, mediante lo stesso, il coupon dell'offerta. Scaricato il coupon dell'offerta, è sufficiente presentarlo nei negozi Salmoiraghi & Viganò o nei Ray Ban Store presenti in tutta Italia (mostrandolo dallo smartphone o tablet). È possibile scaricare durante l'anno tutti i coupon di cui si necessita, per i propri acquisti e per quelli dei propri familiari.

## **IV. Costo del Servizio**

Il costo dell'abbonamento relativo al Piano Base 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 sarà interamente dovuto anche in caso di fruizione dello stesso per parte del periodo di abbonamento e verrà addebitato all'Utente, contestualmente all'acquisto del servizio e ad ogni rinnovo automatico dell'abbonamento, ai sensi del precedente paragrafo I. "Durata e disdetta", mediante gli strumenti di pagamento forniti da terzi partner e presenti tra le modalità di pagamento indicate nel Sito e/o nell'App.

Tutti i descritti pagamenti e/o addebiti potranno avvenire mediante il servizio fornito dal terzo partner Acepta, ovvero addebito diretto su carta di credito o di debito, fatti salvi gli ulteriori strumenti di pagamento eventualmente resi disponibili sul Sito e/o sull'App.

In caso di acquisto di un Servizio con pagamento rateizzato, l'unico metodo di pagamento utilizzabile sarà il servizio di pagamento mediante addebito diretto su carta di credito o di debito fornito dal terzo partner Acepta. In caso di mancato pagamento di una o più rate per un periodo superiore ai 15 giorni, saranno disabilitate tutte le funzionalità del Servizio o abbonamento acquistato dall'Utente che, per riattivare lo stesso, dovrà corrispondere alla Società l'intero importo insoluto e gli interessi legali maturati dal giorno della scadenza di pagamento all'avvenuto saldo dello stesso.

Il costo del Servizio può variare in caso di sconti dedicati o promozioni e, su richiesta dell'Utente, la Società potrà quotare eventuali Servizi ulteriori o aggiuntivi rispetto a quelli previsti nel Piano Base, stabilendone le relative condizioni.

\* \* \*

## **AREA 2: NUTRIZIONE E PSICOLOGIA**

L'Utente ha la possibilità di ricevere assistenza a distanza, mediante l'App, in ambito di nutrizionale e psicologico, confrontandosi e facendosi assistere da Professionisti Sanitari specializzati in tali ambiti, mediante televisite/videochiamate con gli stessi fruibili previa prenotazione.

### **I. Durata dei Servizi**

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

2. Tale abbonamento avrà durata complessiva massima di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di attivazione dell'abbonamento, entro i quali usufruire delle prestazioni previste. È esclusa la possibilità di rinnovo tacito o automatico di tali abbonamenti.

3. 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 o 30 giorni dalla data di conclusione del contratto, a seconda delle modalità di acquisto), non avrà possibilità di prenotare o fruire di alcuno dei Servizi disciplinati nella presente AREA 2, a meno che non abbia optato per l'attivazione immediata, con le conseguenze descritte all'articolo 21.2. In seguito al decorso del periodo di recesso – o immediatamente in caso di opzione per l'attivazione immediata – l'Utente potrà usufruire di tutti i Servizi compresi nella presente Area 2.

### **II. Costo dei Servizi**

1. 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 Axepta (carta di credito o di debito ovvero addebito ricorrente su carta di credito o debito) o PayPal, fatti salvi gli ulteriori strumenti di pagamento eventualmente resi disponibili sul Sito e/o sull'App.

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

**2. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente Consumatore che abbia richiesto l'attivazione immediata del Servizio Nutrizione Plus o Nutrizione Basic, ai sensi dell'articolo 21.2 delle Condizioni, gli importi proporzionali che l'Utente dovrà riconoscere alla Società rispetto al Servizio effettivamente fruito, ai sensi dell'articolo 57 comma 3 del Codice del Consumo, saranno i seguenti: un importo pari ad 1/4 (un quarto) del prezzo effettivamente corrisposto per il Servizio Nutrizione Plus ed un importo pari ad 1/2 (un mezzo) del prezzo effettivamente corrisposto per il Servizio nutrizione Basic, per ogni televisita con Medico Nutrizionale/Biologo fruita, anche parzialmente, dall'Utente.**

**3. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente Consumatore che abbia richiesto l'attivazione immediata del Servizio Benessere Psicologico o Teleconsulenza Psicologica, ai sensi dell'articolo 21.2 delle Condizioni, gli importi proporzionali che l'Utente dovrà riconoscere alla Società rispetto al Servizio effettivamente fruito, ai sensi dell'articolo 57 comma 3 del Codice del Consumo, saranno i seguenti: un importo pari ad 1/3 (un terzo) del prezzo effettivamente corrisposto per il Servizio Benessere Psicologico, per ogni videochiamata con Psicologo fruita, anche parzialmente, dall'Utente. In merito al Servizio Teleconsulenza Psicologica, consistendo lo stesso in un'unica videochiamata con lo Psicologo, una volta fruita la stessa, anche parzialmente, dall'Utente, non sarà più possibile procedere con l'esercizio del diritto di recesso e con il relativo rimborso.**

### **III. Descrizione dei Servizi**

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

#### **1) NUTRIZIONE**

Il Servizio in oggetto sarà erogato da Medici Nutrizionisti, ovvero soggetti in possesso di Laurea in Medicina e Chirurgia e specializzazione in Scienze della Nutrizione, o titolo equipollente oppure, in alternativa e nei limiti delle relative competenze, da Biologi Nutrizionisti, ovvero soggetti in possesso di Laurea in Biologia o Scienze della Nutrizione o titolo equipollente.

L'Utente potrà decidere a quale professionista rivolgersi, tenendo presente che il Medico Nutrizionista è un medico, dotato di responsabilità cliniche che permettono di fare diagnosi di patologie e prescrivere farmaci e diete, mentre il Biologo Nutrizionista, in caso di condizioni patologiche del paziente, non può prescrivere delle diete se prima non ha ricevuto la diagnosi dal medico e non può prescrivere farmaci o fare diagnosi; per il resto può lavorare in completa autonomia nell'elaborazione dei piani nutrizionali.

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

**L'Utente, in merito al suindicato Servizio, con l'accettazione delle presenti Condizioni e la sottoscrizione del Servizio Nutrizione dichiara, si dichiara consapevole e accetta:**

- 1. di voler affidare al Medico Nutrizionista/Biologo Nutrizionista di volta in volta scelto l'incarico professionale per la valutazione dei propri bisogni nutritivi ed energetici e coerentemente per l'elaborazione di un piano nutrizionale ottimale personalizzato. 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, complicanze del regime alimentare che gli/le verrà consigliato, in particolare:**

**a) che per il regime alimentare che gli/le verrà consigliato, il Professionista Sanitario 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 Professionista Sanitario incaricato, gli esiti degli accertamenti sanitari a cui si sottoporrà. È sua esclusiva responsabilità informare prontamente il Professionista Sanitario 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 Professionista Sanitario tutta la documentazione e le certificazioni mediche in suo possesso o delle quali verrà in possesso afferenti il suo stato psico-patologico.**

#### **1.1) Servizio Nutrizione Plus**

Tale servizio offre la possibilità per l'Utente di avere a disposizione un Medico Nutrizionista o un Biologo Nutrizionista, al fine di offrire i servizi in materia nutrizione.

Il Servizio sarà così erogato:

**i) Prima Televisita** (televisita di durata massima di circa 50 minuti) con un Medico Nutrizionista o un Biologo Nutrizionista scelto dall'Utente tra quelli disponibili, avente ad oggetto la raccolta di tutte le informazioni dello stesso (misurazioni, patologie, allergie, obiettivi, stile di vita, ecc.). Al termine della prima televisita, il Medico Nutrizionista potrà provvedere, a sua discrezione, all'invio all'Utente, mediante caricamento nel suo Healthy Book, di un referto di inquadramento redatto sulla base delle informazioni dallo stesso fornite e dell'esito della televisita, contenente la eventuale diagnosi e le eventuali prescrizioni fornite dal Medico Nutrizionista a sua discrezione. Sempre al termine di tale prima televisita, il Medico Nutrizionista o il Biologo Nutrizionista, sulla base delle informazioni fornite dall'Utente e degli esiti della televisita, redigerà offline, a sua cura e secondo le sue competenze professionali, un piano nutrizionale che sarà inviato all'Utente mediante caricamento sul suo Healthy Book, in media entro i 3 giorni successivi alla televisita.

**ii) Tre Televisite successive** di controllo nutrizionale (televisite di durata massima di circa 50 minuti) con il Medico Nutrizionista inizialmente scelto dall'Utente ovvero con un diverso Medico Nutrizionista scelto dall'Utente tra quelli disponibili, aventi ad oggetto la verifica dell'andamento del percorso nutrizionale intrapreso e gli eventuali accorgimenti o modifiche allo stesso, da eseguirsi a distanza di tempo consigliata dal Medico Nutrizionista stesso. Al termine di ogni televisita, il Medico Nutrizionista potrà provvedere, a sua discrezione, all'invio all'Utente, mediante caricamento nel suo Healthy Book, di un referto di inquadramento redatto sulla base delle informazioni dallo stesso fornite e dell'esito della televisita, contenente la eventuale diagnosi e le eventuali prescrizioni fornite dal Medico Nutrizionista a sua discrezione.

## 1.2) Servizio Nutrizione Basic

**i) Prima Televisita** (televisita di durata massima di circa 50 minuti): si veda descrizione della Prima Televisita inserita nel precedente punto 1.1) "*Servizio Nutrizione Plus*".

**ii) Una Televisita successiva** di controllo nutrizionale (televisita di durata massima di circa 50 minuti): si veda descrizione delle televisite successive inserita nel precedente punto 1.1) "*Servizio Nutrizione Plus*".

Sia il Servizio Nutrizione Plus che il Servizio Nutrizione Basic potranno essere commercializzati dalla Società in abbinamento e/o unitamente al Piano Base di cui all'AREA 1; in tal caso il Piano Base avrà la medesima durata del Servizio Nutrizione Plus o del Servizio Nutrizione Basic contrattualizzato dall'Utente.

Tutte le televisite suddette saranno erogate solo su prenotazione, in base alla disponibilità del Medico Nutrizionista, da effettuarsi a cura dell'Utente mediante l'utilizzo delle apposite sezioni all'interno dell'App.

Qualora l'Utente non si presenti o si presenti in ritardo all'appuntamento per una delle televisite prenotate, tale ritardo sarà tollerato sino ad un massimo di 10 (dieci) minuti, decorsi i quali il Medico Nutrizionista prenotato dall'Utente potrà annullare la televisita, che sarà conteggiata come erogata e non più fruibile dall'Utente, il quale si assume tutte le conseguenze della ritarda o mancata presenza all'appuntamento prenotato.

Qualora il Medico Nutrizionista non possa presenziare all'appuntamento fissato per la televisita o in caso di ritardo dello stesso superiore ai 10 (dieci) minuti, la televisita potrà essere riprogrammata dall'Utente.

L'Utente potrà fare richiesta di annullamento o modifica dell'appuntamento prenotato ai fini della televisita, solo fino alle 24 (ventiquattro) ore precedenti alla stessa, così da consentirne la relativa riprogrammazione. Trascorso il termine di tale preavviso l'appuntamento prenotato ai fini delle televisite non sarà più modificabile.

Sia il Servizio Nutrizione Plus che il Servizio Nutrizione Basic sopra indicati potranno essere commercializzati dalla Società in abbinamento e/o unitamente al Piano Base di cui all'AREA 1 e agli altri Servizi indicati nel presente Elenco dei Servizi; in tal caso il Piano Base e/o gli ulteriori eventuali Servizi avranno la medesima durata del Servizio Nutrizione Plus o del Servizio Nutrizione Basic contrattualizzato dall'Utente.

## 2) PSICOLOGIA

Tale Servizio offre la possibilità per l'Utente di avere a disposizione uno Psicologo, in possesso della Laurea in Psicologia e della abilitazione all'esercizio della professione, al fine di intraprendere un percorso di sostegno psicologico sotto la sua guida

L'Utente dichiara di essere consapevole e prendere atto che il Servizio in oggetto si basa sull'instaurazione di un rapporto professionale di sostegno e assistenza psicologica tra egli e il Professionista Sanitario scelto e che non è sostitutivo rispetto a servizi medici o terapeutici. Qualora l'Utente dovesse presentare sintomi patologici o necessitare di un intervento d'urgenza, è tenuto a rivolgersi al servizio medico, eventualmente anche d'urgenza.

Tutte le videochiamate saranno erogate solo su prenotazione, in base alla disponibilità dello Psicologo, da effettuarsi a cura dell'Utente mediante l'utilizzo delle apposite sezioni all'interno dell'App.

Qualora l'Utente non si presenti o si presenti in ritardo all'appuntamento per una delle videochiamate prenotate, tale ritardo sarà tollerato sino ad un massimo di 10 (dieci) minuti, decorsi i quali lo Psicologo prenotato dall'Utente potrà annullare l'appuntamento, che sarà conteggiata come erogata e non più fruibile dall'Utente, il quale si assume tutte le conseguenze della ritarda o mancata presenza all'appuntamento prenotato.

Qualora lo Psicologo non possa presenziare all'appuntamento fissato per la videochiamata o in caso di ritardo dello stesso superiore ai 10 (dieci) minuti, la videochiamata potrà essere riprogrammata dall'Utente.

L'Utente potrà fare richiesta di annullamento o modifica dell'appuntamento prenotato ai fini della videochiamata con lo Psicologo, solo fino alle 24 (ventiquattro) ore precedenti alla stessa, così da consentirne la relativa riprogrammazione. Trascorso il termine di tale preavviso l'appuntamento prenotato ai fini delle videochiamate non sarà più modificabile.

Sia il Servizio Benessere Psicologico che il Servizio Teleconsulenza Psicologica sopra indicati potranno essere commercializzati dalla Società in abbinamento e/o unitamente al Piano Base di cui all'AREA 1 e agli altri Servizi indicati nel presente Elenco dei Servizi; in tal caso il Piano Base e/o gli ulteriori eventuali Servizi avranno la medesima durata del Servizio Benessere Psicologico o Teleconsulenza Psicologica contrattualizzato dall'Utente.

## 2.1) Benessere Psicologico

Il Servizio prevede n. 3 (tre) contatti con lo Psicologo e sarà così erogato:

- i) **Primo consulto:** l'Utente può richiedere supporto psicologico prenotando una videochiamata con lo Psicologo. La videochiamata avrà durata di (massima di 50 minuti e all'esito della stessa il Professionista Sanitario invierà all'utente, mediamente entro i successivi 3 giorni, report di inquadramento offline.
- ii) **Secondo consulto:** videochiamata della durata massima di 50 minuti.
- iii) **Terzo consulto:** videochiamata della durata massima di 50 minuti.

## 2.2) Teleconsulenza Psicologica

Il Servizio prevede n. 1 contatto con lo Psicologo; l'Utente può richiedere supporto psicologico prenotando una videochiamata con lo Psicologo. La videochiamata avrà durata di (massima di 50 minuti e all'esito della stessa il Professionista Sanitario invierà all'utente, mediamente entro i successivi 3 giorni, report di inquadramento offline.

\* \* \*

## AREA 3 – TEST DNA

Il prodotto di cui alla presente Area 3 – Test DNA (“Prodotto”) è erogato, 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 o intermediati dalla Società. InGeno e Diagnostica saranno di seguito definiti anche Partner.

### I. Descrizione del Prodotto

1. Mediante l'acquisto del Prodotto di cui alla presente Area 3 – Test DNA, l'Utente, 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, potrà beneficiare di una o più delle seguenti analisi genetiche:

- **TEST DNA COMPLETO:** analisi genetica predittiva basata sull'esame di oltre 36 SNPs genetici, effettuata con metodica PCR su un campione di materiale biologico della mucosa salivare auto prelevato all'Utente, volta a consigliare allo stesso, in relazione ai risultati ottenuti, in merito alle sue abitudini di vita in ordine alle aree: salute, nutrizione, sport, metabolismo dei farmaci;
- **ANALISI REAZIONI AVVERSE AGLI ALIMENTI (TIAMI 180):** viene analizzato il dosaggio delle immunoglobuline di classe G nel campione ematico del paziente verso 175 alimenti + 5 microrganismi da analizzare su auto prelievo capillare da parte dell'Utente;
- **ANALISI CARDIO LIPIDOMICA (DNA Cardio Lipidomica):** analisi del rischio cardiovascolare effettuata esaminando 19 acidi grassi di membrana dei globuli rossi che esprime i rapporti tra gli acidi grassi per verificare la tenuta dell'endotelio vascolare e del tessuto cardiaco in abbinata all'analisi genetica su 12 SNPs in ottica di prevenzione cardiovascolare. L'analisi viene effettuata su autoprelievo di mucosa salivare e di sangue capillare effettuate dall'Utente;
- **ANALISI PER DONNE IN GRAVIDANZA O ALLATTAMENTO (LIPI MAMMA):** analisi lipidomica specifica per donne in gravidanza o allattamento, volta a misurare il livello di elasticità della membrana al fine di rilevare lo stato di salute della mamma e del nascituro da analizzare su auto prelievo capillare da parte dell'Utente;
- **ANALISI SPORT (LIPI SPORT):** analisi lipidomica su 19 acidi grassi di membrana dei globuli rossi per la rilevazione dei corretti livelli di Omega 3 da eseguire mediante auto prelievo capillare da parte dell'Utente;
- **ANALISI SPORT (DNA SPORT EXPLORER):** analisi genetica di 11 SNPs che consente allo sportivo di conoscere le proprie predisposizioni allo sforzo aerobico/anaerobico, al rischio infortuni e alla capacità di recupero muscolare su un campione di materiale biologico della mucosa salivare auto prelevato dall'Utente;
- **ANALISI GASTROINTESTINALE (HEALTHY GUT + DYSBIO):** comprende analisi di Zonulina sierica (permeabilità intestinale) più la quantificazione di indacano e scatolo normalizzati sulla creatinina (disbiosi intestinale) e serve ad intercettare eventuali problemi intestinali (intestino c.d. a colabrodo) e se ci sono alterazioni della flora batterica, con consiglio personalizzato di probiotici da eseguire mediante auto prelievo di sangue capillare più analisi delle urine auto prelevate dall'Utente;
- **ANALISI SKIN CARE:** Il test analizza lo stato di salute della pelle e la capacità di contrastare la comparsa di rughe, perdita di elasticità e di tono tipiche dell'invecchiamento cutaneo, valutato sull'analisi di varianti (SNPs - Polimorfismi a singolo nucleotide) nei geni coinvolti nei processi fisiologici che modulano rigenerazione cutanea, infiammazione, stress ossidativo e glicazione, nonché dalla combinazione dell'indice rischio genetico con i dati derivanti dalla anamnesi e stile di vita del Cliente - da eseguire previo auto prelievo mediante tampone buccale + tampone cutaneo da parte del Cliente;
- **ANALISI HAIR CARE:** Il test analizza lo stato di salute del cuoio capelluto. Il livello di infestazione da patogeni del cuoio capelluto viene effettuato analizzando la presenza del DNA dei patogeni target mediante la tecnica RT-PCR quantitativa. I risultati riportano la presenza e la concentrazione dei patogeni, stimati sulla base di modelli statistici adottati da pubblicazioni scientifiche, nonché da convalide interne. Il danno da stress ossidativo al cuoio capelluto viene misurato mediante l'analisi di un marcatore del DNA mitocondriale chiamato Common Deletion (CD) stimato sulla base di modelli statistici adottati da pubblicazioni scientifiche, nonché da convalide interne - da eseguire previo auto prelievo mediante tampone buccale + tampone cutaneo da parte del Cliente;
- **ANALISI DI PREVENZIONE CV (LIPI CARDIO):** analisi del Rischio cardiovascolare effettuata esaminando 19 acidi grassi di membrana dei globuli rossi che esprime i rapporti tra gli acidi grassi per verificare la tenuta dell'endotelio vascolare e del tessuto cardiaco da analizzare su auto prelievo capillare da parte del Cliente.



## **II. Modalità di attivazione del Prodotto**

Una volta effettuato l'acquisto tramite il Sito e/o l'App o mediante terzi partner, 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 Servizio, 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.

## **III. Modalità di erogazione del Prodotto**

### **a) Spedizione del Kit di autoprelievo DNA**

Una volta completata l'attivazione del Servizio, Diagnostica Spire (o la Società) spedisce all'Utente un kit di auto prelievo DNA (anche Kit), contenente: tampone per l'auto prelievo per cavo orale/cutaneo (comprensivo di n. 2 tamponi buccali inseriti in n. 2 provette idonee a contenere gli stessi e conformi agli standard ed alle normative di settore; codici necessari per la registrazione al sito e per la comunicazione di finito prelievo; n. 1 busta; di plastica "Biohazard" trasparente con possibilità di apertura e chiusura ermetica); tampone per auto prelievo capillare; provetta per auto prelievo delle urine; istruzioni uniche per auto prelievo; istruzioni di auto prelievo per i test Skin Care e Hair Care (ove acquistati dal Cliente), istruzioni per il ritiro del Kit.

Il Kit sarà spedito da Diagnostica Spire mediante corriere convenzionato, entro il termine indicativo di 2/3 giorni lavorativi dall'avvenuta attivazione del Servizio 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.

### **b) 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 dall'Utente, 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 si 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 inadeguati 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 Servizio scontato esclusivamente rispetto a tale casistica, pari a Euro 60,00 oltre IVA, fatte salve eventuali iniziative promozionali della Società.

### **c) 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.

#### **d) 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.

#### **IV. Durata del Prodotto di cui alla presente AREA 3**

Il Prodotto di cui alla presente Area 3 – Test DNA predittivi 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.

#### **V. 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 per l'auto prelievo, 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 (ovvero di 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto qualora il contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste del professionista presso l'abitazione del consumatore ovvero escursioni organizzate dal professionista con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori) 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 di auto prelievo 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 e, in caso di esito positivo del controllo, l'Utente avrà diritto al rimborso dell'intero prezzo pagato per l'acquisto del Servizio Test DNA 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.

#### **VI. Costo del Prodotto**

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

Il costo complessivo del Servizio dovrà essere saldato contestualmente all'acquisto dello stesso, mediante il servizio Axepta (pagamento con carta di credito o debito) o PayPal, 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 Servizio potrà avvenire, nel rispetto della normativa vigente, da parte di Diagnostica Spire.

#### **VII. Condizioni specifiche del Prodotto**

**L'Utente comprende che lo scopo del test del DNA è esclusivamente quello di fornire informazioni 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 Test 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.**

#### **VIII. Disciplina delle responsabilità**

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

- la Società si occupa della sola vendita o intermediazione dei Servizi 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 Servizi 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 Servizio, 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 Servizio, 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 Servizio, 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.

I vari Test del DNA sopra indicati potranno essere commercializzati dalla Società in abbinamento e/o unitamente al Piano Base di cui all'AREA 1 e agli altri Servizi indicati nel presente Elenco dei Servizi; in tal caso il Piano Base e/o gli ulteriori eventuali Servizi avranno la medesima durata del Servizio Benessere Psicologico o Teleconsulenza Psicologica contrattualizzato dall'Utente.

#### **AREA 4 – Membership**

Il prodotto di cui alla presente Area 4 – Membership ("Prodotto") dà accesso a servizi sanitari personalizzati, radicati nella medicina preventiva e predittiva, non limitandosi soltanto a trattare i sintomi e curare le malattie, ma lavorando

proattivamente nella prevenzione promuovendo così il benessere a lungo termine e la continua assistenza medica.

**Il Prodotto potrà essere acquistato come utenza singola oppure in modalità Famiglia (multiutenza), dando la possibilità di creare ulteriori utenze familiari collegate all'utenza master.**

L'acquisto di tale Prodotto, darà accesso a prezzi agevolati per l'acquisto di altre prestazioni.

**I. Descrizione del Prodotto**

L'Utente che aderisce alla Membership avrà a disposizione:

**A. N. 24 Televisite in videochiamata con Medico Generico.**

L'Utente potrà prenotare ed effettuare, nel periodo di durata della Membership, n. 24 Televisite in videochiamata con un Medico Generico. Il Medico Generico è un medico laureato in medicina e chirurgia, regolarmente iscritto all'albo di competenza, convenzionato con la Società in virtù di uno specifico accordo contrattuale. In caso di fruizione della Membership per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti sarà sempre uso Famiglia, il numero di televisite in videochiamata con Medico Generico complessivamente effettuabili dall'Utente sarà pari a 24. Le televisite saranno condotte dal Medico Generico in totale indipendenza, sotto la propria responsabilità professionale e deontologica, secondo la sua esperienza e competenza professionale, nel rispetto della normativa di settore tempo per tempo applicabile. L'Utente, mediante l'apposita funzione dell'App, potrà scegliere il suo Medico Generico e prenotare la televisita, in base alla disponibilità della sua agenda, la quale avrà la durata massima di 20 minuti, salvo ulteriore disponibilità alla proroga da parte del Medico Generico, in ogni caso per un tempo non maggiore di ulteriori 10 minuti. Il Servizio in oggetto è fruibile previa prenotazione mediante l'App, sulla base della disponibilità del Medico Generico. L'Utente può, in qualsiasi momento, prenotare un appuntamento online per una videochiamata con il Medico Generico, in uno degli orari disponibili indicati sull'agenda dello stesso. Ogni appuntamento viene trasmesso in tempo reale al Medico Generico che, in caso di necessità, potrà spostarlo o eliminarlo dalla propria agenda, senza che ciò possa determinare alcuna responsabilità della Società. In tal caso, l'Utente verrà immediatamente informato tramite e-mail e/o SMS e/o notifiche push e potrà effettuare una nuova prenotazione. È compito dell'Utente effettuare tutte le verifiche necessarie o opportune prima di procedere a qualsiasi prenotazione. L'Utente si impegna a fornire al Medico Generico tutte le informazioni, i dati, la documentazione utile per favorire un utilizzo efficace del Servizio. L'Utente riconosce e accetta che prenotare online un appuntamento con il Medico Generico significa prendere un impegno preciso e, pertanto, in caso di problematiche o difficoltà a rispettare l'appuntamento preso potrà (e si impegna a) modificare o annullare la prenotazione con un preavviso di almeno 4 ore rispetto all'orario dell'appuntamento fissato. L'Utente accetta e riconosce che l'eventuale ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità a presentarsi a un appuntamento programmato deve essere comunicata per tempo al Medico Generico interessato, pena cancellazione dell'appuntamento. L'Utente è consapevole che nel caso in cui non si presenti a un appuntamento con il Medico Generico, ogni conseguenza sarà a suo esclusivo carico. In caso di ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità del Medico Generico a partecipare all'appuntamento prenotato, l'Utente potrà contattare il Servizio Clienti Youhealthy al fine di prenotare un ulteriore e diverso appuntamento con il medesimo Medico Generico o con un diverso Medico Generico entro le successive 3 ore (purché rientranti nell'orario di copertura del servizio). Entro 24 ore dal termine della televisita, l'Utente riceverà il referto medico riepilogativo contenente i dettagli della visita, la diagnosi formulata dal Medico Generico e le eventuali raccomandazioni e prescrizioni dello stesso, eventualmente comprensivo, in caso di prescrizione farmaceutica effettuata a discrezione del Medico Generico, di c.d. ricetta bianca (non mutuabile).

**B. Videochiamate illimitate con Assistente Personale (Infermiere o Assistente Sanitario).**

Attraverso l'apposita sezione presente all'interno dell'App, l'Utente potrà consultare, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali (da lunedì a venerdì esclusi festivi), un Infermiere/Assistente Sanitario, durante l'orario di fruibilità del Servizio, prenotando ed effettuando una videochiamata. L'Assistente Sanitario/Infermiere, svolgerà, a titolo esemplificativo, le seguenti mansioni: - Raccogliere le richieste dell'Utente; - Indirizzare l'Utente verso il medico più adatto a soddisfare il suo bisogno; - Raccogliere i dati personali e particolari relativi allo stile di vita e alle abitudini dell'Utente, nonché le informazioni relative alle sintomatologie dallo stesso dichiarate; - Fornire informazioni su eventuali percorsi diagnostici e/o terapeutici confacenti ai bisogni dell'Utente; - Fornire assistenza e consulenza all'Utente in merito ai Servizi e, in generale, compiere tutte le attività di caring infermieristico ritenute utili o opportune. L'Assistente Personale è un infermiere o un assistente sanitario, in possesso del relativo titolo di studio e delle abilitazioni eventualmente necessarie, convenzionato con la Società in virtù di uno specifico accordo contrattuale. L'Utente, mediante l'apposita funzione dell'App, potrà scegliere il suo Assistente Personale e prenotare, in base alla disponibilità della sua agenda, videochiamate con lo stesso in quantità illimitata. Ogni videochiamata avrà la durata massima di 15 minuti, salvo ulteriore disponibilità alla proroga da parte dell'Assistente Personale, in ogni caso per un tempo non maggiore di ulteriori 5 minuti. L'Utente prende atto che il presente Servizio rientra nell'ambito delle attività di caring infermieristico e, pertanto, non è assimilabile o surrogabile rispetto alle prestazioni sanitarie rese da personale medico. Il Servizio in oggetto è fruibile previa prenotazione mediante l'App, sulla base della disponibilità dell'Assistente Personale. L'Utente può, in qualsiasi momento, prenotare un appuntamento online per una videochiamata con l'Assistente Personale, in uno degli orari disponibili indicati sull'agenda dello stesso. Ogni appuntamento viene trasmesso in tempo reale all'Assistente Personale che, in caso di necessità, potrà spostarlo o eliminarlo dalla propria agenda, senza che ciò possa determinare alcuna responsabilità della Società. In tal caso, l'Utente verrà immediatamente informato tramite e-mail e/o SMS e/o notifiche push e potrà effettuare una nuova prenotazione. È compito dell'Utente effettuare tutte le verifiche necessarie o opportune prima di procedere a qualsiasi prenotazione. L'Assistente Personale esercita la propria attività professionale in totale indipendenza, secondo i rispettivi obblighi deontologici, legali e regolamentari e sotto la propria esclusiva responsabilità. L'Utente si impegna a fornire all'Assistente Personale tutte le informazioni, i dati, la documentazione utile per favorire un utilizzo efficace del Servizio. L'Utente riconosce e accetta che prenotare online un appuntamento con l'Assistente Personale significa prendere un impegno preciso e, pertanto, in caso di problematiche o difficoltà a rispettare l'appuntamento preso potrà (e si impegna a) modificare o annullare la prenotazione con un preavviso di almeno 4 ore rispetto all'orario dell'appuntamento fissato. L'Utente è consapevole che nel caso in cui non si presenti a un appuntamento con l'Assistente Personale, ogni conseguenza sarà a suo esclusivo carico. In caso di ritardo superiore ai 5 minuti, annullamento o impossibilità dell'Assistente Personale a partecipare all'appuntamento prenotato, l'Utente potrà contattare il Servizio Clienti Youhealthy al fine di prenotare un ulteriore e diverso appuntamento con il medesimo Assistente Personale o con un diverso Assistente Personale entro le successive 3 ore (purché rientranti nell'orario di copertura del servizio).

**C. N. 1 Televisita nutrizionale.**

L'Utente potrà prenotare ed effettuare, nel periodo di durata della Membership, n. 1 Televisita in videochiamata con un Nutrizionista della durata di 30 minuti, attraverso la quale il professionista indirizzerà l'Utente al percorso da intraprendere più adatto alle sue esigenze. Il Nutrizionista è un biologo laureato, regolarmente iscritto all'albo di competenza, convenzionato con la Società in virtù di uno specifico accordo contrattuale. In caso di fruizione della Membership per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti, il numero di televisite in videochiamata con Nutrizionista

complessivamente effettuabili dall'Utente sarà sempre pari ad 1. La televisita sarà condotta dal Nutrizionista in totale indipendenza, sotto la propria responsabilità professionale e deontologica, secondo la sua esperienza e competenza professionale, nel rispetto della normativa di settore tempo per tempo applicabile. L'Utente, mediante l'apposita funzione dell'App, potrà scegliere il suo Nutrizionista e prenotare la televisita, in base alla disponibilità della sua agenda, la quale avrà la durata massima di 30 minuti, salvo ulteriore disponibilità alla proroga da parte del Nutrizionista, in ogni caso per un tempo non maggiore di ulteriori 10 minuti. Il Servizio in oggetto è fruibile previa prenotazione mediante l'App, sulla base della disponibilità del Nutrizionista. L'Utente può, in qualsiasi momento, prenotare un appuntamento online per una videochiamata con il Nutrizionista, in uno degli orari disponibili indicati sull'agenda dello stesso. Ogni appuntamento viene trasmesso in tempo reale al Nutrizionista che, in caso di necessità, potrà spostarlo o eliminarlo dalla propria agenda, senza che ciò possa determinare alcuna responsabilità della Società. In tal caso, l'Utente verrà immediatamente informato tramite e-mail e/o SMS e/o notifiche push e potrà effettuare una nuova prenotazione. È compito dell'Utente effettuare tutte le verifiche necessarie o opportune prima di procedere a qualsiasi prenotazione. L'Utente si impegna a fornire al Nutrizionista tutte le informazioni, i dati, la documentazione utile per favorire un utilizzo efficace del Servizio. L'Utente riconosce e accetta che prenotare online un appuntamento con il Nutrizionista significa prendere un impegno preciso e, pertanto, in caso di problematiche o difficoltà a rispettare l'appuntamento preso potrà (e si impegna a) modificare o annullare la prenotazione con un preavviso di almeno 4 ore rispetto all'orario dell'appuntamento fissato. L'Utente accetta e riconosce che l'eventuale ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità a presentarsi a un appuntamento programmato deve essere comunicata per tempo al Nutrizionista interessato, pena cancellazione dell'appuntamento. L'Utente è consapevole che nel caso in cui non si presenti a un appuntamento con il Nutrizionista, ogni conseguenza sarà a suo esclusivo carico. In caso di ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità del Nutrizionista a partecipare all'appuntamento prenotato, l'Utente potrà contattare il Servizio Clienti Youhealthy al fine di prenotare un ulteriore e diverso appuntamento con il medesimo Nutrizionista o con un diverso Nutrizionista entro le successive 3 ore (purché rientranti nell'orario di copertura del servizio).

#### **D. N. 1 Teleconsulto Psicologico**

L'Utente potrà prenotare ed effettuare, nel periodo di durata della Membership, n. 1 Teleconsulto in videochiamata con uno Psicologo della durata di 30 minuti, attraverso la quale il professionista indirizzerà l'Utente al percorso da intraprendere più adatto alle sue esigenze. Lo Psicologo è professionista laureato, regolarmente iscritto all'albo di competenza, convenzionato con la Società in virtù di uno specifico accordo contrattuale. In caso di fruizione della Membership per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti, il numero di teleconsulti in videochiamata con lo Psicologo complessivamente effettuabili dall'Utente sarà sempre pari ad 1. Il teleconsulto sarà condotto dallo Psicologo in totale indipendenza, sotto la propria responsabilità professionale e deontologica, secondo la sua esperienza e competenza professionale, nel rispetto della normativa di settore tempo per tempo applicabile. L'Utente, mediante l'apposita funzione dell'App, potrà scegliere il suo Psicologo e prenotare il teleconsulto, in base alla disponibilità della sua agenda, la quale avrà la durata massima di 30 minuti, salvo ulteriore disponibilità alla proroga da parte dello Psicologo, in ogni caso per un tempo non maggiore di ulteriori 10 minuti. Il Servizio in oggetto è fruibile previa prenotazione mediante l'App, sulla base della disponibilità dello Psicologo. L'Utente può, in qualsiasi momento, prenotare un appuntamento online per una videochiamata con lo Psicologo, in uno degli orari disponibili indicati sull'agenda dello stesso. Ogni appuntamento viene trasmesso in tempo reale allo Psicologo che, in caso di necessità, potrà spostarlo o eliminarlo dalla propria agenda, senza che ciò possa determinare alcuna responsabilità della Società. In tal caso, l'Utente verrà immediatamente informato tramite e-mail e/o SMS e/o notifiche push e potrà effettuare una nuova prenotazione. È compito dell'Utente effettuare tutte le verifiche necessarie o opportune prima di procedere a qualsiasi prenotazione. L'Utente si impegna a fornire allo Psicologo tutte le informazioni, i dati, la documentazione utile per favorire un utilizzo efficace del Servizio. L'Utente riconosce e accetta che prenotare online un appuntamento con lo Psicologo significa prendere un impegno preciso e, pertanto, in caso di problematiche o difficoltà a rispettare l'appuntamento preso potrà (e si impegna a) modificare o annullare la prenotazione con un preavviso di almeno 4 ore rispetto all'orario dell'appuntamento fissato. L'Utente accetta e riconosce che l'eventuale ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità a presentarsi a un appuntamento programmato deve essere comunicata per tempo allo Psicologo interessato, pena cancellazione dell'appuntamento. L'Utente è consapevole che nel caso in cui non si presenti a un appuntamento con lo Psicologo, ogni conseguenza sarà a suo esclusivo carico. In caso di ritardo superiore ai 10 minuti, annullamento o impossibilità dello Psicologo a partecipare all'appuntamento prenotato, l'Utente potrà contattare il Servizio Clienti Youhealthy al fine di prenotare un ulteriore e diverso appuntamento con il medesimo Psicologo o con un diverso Psicologo entro le successive 3 ore (purché rientranti nell'orario di copertura del servizio).

#### **E. Network e convenzioni**

##### **- Accesso al Network di strutture sanitarie di MyRete e CUP Solidale.**

Grazie alla convenzione tra la Società e i partner Marsh S.p.A. (codice fiscale n. 01699520159) e CUP Solidale (P. Iva 06780100480), l'Utente (e il proprio nucleo familiare fino ad un massimo di 4 Utenti aggiuntivi, in caso di abbonamento Multiutenza) potranno accedere al network sanitario My Rete ([www.myrete.it](http://www.myrete.it)) e all'ulteriore network sanitario di CUP Solidale ([www.cupsolidale.it](http://www.cupsolidale.it)), con possibilità per gli Utenti di accedere a tutte le strutture sanitarie My Rete e CUP Solidale per la prenotazione di visite specialistiche, sul costo di listino delle risonanze, sul costo di listino delle ecografie, sul costo di listino della mineralometria ossea computerizzata e così via, beneficiando degli eventuali sconti determinati dalle strutture sanitarie e variabili a seconda della singola struttura sanitaria scelta. Per fruire del Servizio relativo al network sanitario MyRete, l'Utente dovrà scaricare dall'App la propria Card MyRete, contenente il codice univoco della stessa. Una volta scaricata e la propria Card MyRete, all'Utente sarà sufficiente effettuare la ricerca della struttura sanitaria convenzionata sull'App, alla voce STRUTTURE - Elenco strutture e chiamare la struttura scelta effettuando la prenotazione della prestazione desiderata, comunicando di essere titolare della Card MyRete. Dopo essere stato riconosciuto come assistito MyRete presso la struttura medica convenzionata, mediante esibizione della Card MyRete stampata o visualizzabile mediante l'App, sarà possibile usufruire delle prestazioni sanitarie dedicate, alle tariffe eventualmente scontate praticate dalla struttura sanitaria prescelta. Per fruire del Servizio relativo al network sanitario CUP Solidale, invece, l'Utente potrà accedervi cliccando sull'apposito link presente in fondo alla pagina "prenota strutture" presente sull'App e accettando i termini e condizioni del partner. In ogni caso, l'Utente accetta e si dichiara consapevole che il rapporto relativo alla prestazione eventualmente resa dalla struttura sanitaria convenzionata intercorrerà, esclusivamente, tra egli stesso e la struttura sanitaria convenzionata, essendone la Società parte terza che si limita a fornire il servizio di comunicazione tra l'Utente e la struttura, ai fini della prenotazione.

##### **- Convenzione Salmoiraghi e Viganò.**

Grazie alla convenzione tra la Società e il terzo partner Marsh S.p.A. (codice fiscale n. 01699520159), l'Utente e il proprio nucleo familiare potranno usufruire di vantaggiose promozioni sui migliori marchi dell'occhialeria presso i propri negozi, sparsi in tutta Italia. Per usufruire della convenzione sarà sufficiente registrarsi al link:

<https://www.convenzionalismoalmoiraghiéviganò.it/> utilizzando il proprio codice personale presente nell'apposita sezione dell'App e scaricando, mediante lo stesso, il coupon dell'offerta. Scaricato il coupon dell'offerta, è sufficiente presentarlo nei negozi Salmoiraghi & Viganò o nei Ray Ban Store presenti in tutta Italia (mostrandolo dallo smartphone o tablet). È possibile scaricare durante l'anno tutti i coupon di cui si necessita, per i propri acquisti e per quelli dei propri familiari.

#### **F. Healthy Book**

È una sezione, fruibile all'interno del Sito e/o dell'App, dove l'Utente potrà accedere con le proprie credenziali di accesso, scelte nel rispetto dei criteri di sicurezza stabiliti dalla Società, per inserire, aggiornare, consultare ed archiviare i propri dati e la propria documentazione medica e ricevere la documentazione relativa ai Servizi. Il Servizio Healthy Book non costituisce una cartella medica digitale né tantomeno un fascicolo sanitario digitale, non sostituendosi agli stessi e non avendo finalità mediche, sanitarie o assistenziali, non essendo collegato o comunicante rispetto al Fascicolo Sanitario Elettronico. Il Servizio Healthy Book è propedeutico alla fruizione degli ulteriori Servizi, essendo la documentazione inserita dall'Utente utilizzabile per rendere più efficiente e completa l'erogazione degli stessi. In ogni caso, la responsabilità in ordine alla custodia dei documenti inseriti nell'Healthy Book e delle relative credenziali di accesso resta in capo all'Utente, non assicurando la Società l'ininterrotta e continuata reperibilità degli stessi e fruizione del Servizio. L'Utente prende atto che la fruizione del Servizio Healthy Book potrebbe risultare preclusa, impedita e/o limitata per ragioni di natura tecnica, anche non imputabili alla Società (quali ad esempio perdite o limitazioni di rete dell'Utente, inaccessibilità dei sistemi etc.). Il Servizio Healthy Book consiste in uno storage digitale on premises dedicato all'Utente, posto su server di disponibilità della Società, al fine di permettergli di caricare la propria documentazione medica, nelle specifiche categorie di riferimento, e ricevere la eventuale documentazione relativa ai Servizi. Pertanto, l'Utente dichiara di conoscere ed accettare che i documenti caricati in tale area, oltre che dagli addetti della Società, potranno essere inviati ai Professionisti Sanitari e da questi gestiti, visualizzati e elaborati (onde consentire o agevolare l'erogazione dei Servizi, e che la Società e/o i Professionisti Sanitari potranno a sua volta ivi caricare la documentazione relativa ai Servizi erogati, acconsentendo a tale trasferimento/caricamento. L'Utente dichiara di conoscere che la valutazione della documentazione caricata su Healthy Book spetterà esclusivamente ai Professionisti Sanitari e di accettare che questi ultimi potrebbero ritenerla insufficiente, inadeguata o errata ai fini della corretta erogazione dei Servizi, impegnandosi ad effettuare pertanto le eventuali modifiche, integrazioni e sostituzioni documentali dagli stessi richieste. L'Utente potrà caricare su Healthy Book esclusivamente la propria documentazione medica, relativa o connessa alla fruizione dei Servizi, in uno dei formati consentiti (.pdf; .docx; .jpg; .png), con il limite di 20 megabyte per ogni singolo documento caricato e fino a capienza dello storage. In caso di documenti non conformi ai formati consentiti e ai limiti di spazio suddetti, gli stessi non saranno accettati dal sistema e non potranno essere caricati su Healthy Book. L'Utente dichiara di conoscere ed accettare che la Società non effettuerà alcun controllo preventivo sulla tipologia, natura e contenuto dei documenti caricati dall'Utente su Healthy Book. Pertanto, l'Utente si impegna a caricare su Healthy Book esclusivamente la propria documentazione medica necessaria o utile alla fruizione dei Servizi, rispettando i limiti imposti dalla legge, dall'ordine pubblico e dal buon costume, dichiarando altresì di tenere indenne e manlevata la Società rispetto ad ogni pretesa, azione, responsabilità e condanna dovesse connessa al caricamento di eventuale documentazione illecita o non conforme a quanto esposto. 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, al fine di archivarli.

#### **II. 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, 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 Servizio, dovrà accedere a tale piattaforma ed accettare l'informativa privacy di Youhealthy con esplicito consenso al trattamento dei dati particolari.

#### **III. Durata del Prodotto di cui alla presente AREA 4**

1. La Membership ha durata di 12 mesi dall'attivazione (ovvero dalla conferma di acquisto o, in caso di mancato esercizio dell'opzione di attivazione immediata, dal termine del periodo di recesso previsto dal 52 e ss. del Codice del Consumo), con rinnovo tacito alla scadenza per ulteriori 12 mesi e così via di anno in anno, in assenza di disdetta da parte dell'Utente, da far pervenire alla Società mediante raccomandata A/R indirizzata alla Sede Legale o PEC, almeno 30 giorni prima della scadenza della Membership. 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 Servizi" delle presenti Condizioni (art. 21.2), nonché il diritto di recesso stabilito a favore della Società ai sensi del precedente articolo 21.
2. In caso di fruizione della Membership per effetto dell'utilizzo di Healthy Value acquistate da terzi soggetti (Welfare), tale abbonamento avrà durata di 12 mesi dalla conferma di acquisto senza rinnovo tacito, cessando a tale scadenza senza necessità di comunicazione alcuna.
3. In caso di Membership multiutenza, le Utenze Famiglia, a prescindere dalla data di attivazione effettiva (che presuppone comunque l'attivazione della Utenza Master), scadranno contestualmente all'Utenza Master. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente Famiglia, l'Utente Master potrà sostituire lo stesso con un nuovo Utente Famiglia, che soggiacerà ai medesimi limiti, termini e condizioni salvo quanto già fruito dagli altri Utenti.
4. L'esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente Consumatore che abbia richiesto l'attivazione immediata della Membership, ai sensi dell'articolo 21.2 delle Condizioni, non comporta la restituzione degli importi relativi ai servizi già completamente utilizzati e/o erogati.
5. Qualora l'Utente desideri riattivare la fruizione del servizio dopo la disdetta o recesso legittimamente e correttamente comunicati, potrà procedere mediante il Sito e/o l'App oppure chiamando il Servizio Clienti Youhealthy e ricevendo le condizioni e le modalità di sottoscrizione di una nuova Membership. La riattivazione, ai sensi delle presenti Condizioni, sarà equiparata ad una nuova proposta contrattuale di acquisto e/o richiesta di fornitura del Servizio.

#### **IV. Diritto di ripensamento per gli Utenti Consumatori**

Tale diritto di ripensamento potrà 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.

#### **V. Costo del Prodotto**

Il costo del Prodotto è pari ad € 120,00 (centoventi/00) per la Membership singola e di € 140,00 (centoquaranta/00) per la Membership Famiglia. Il costo complessivo del Servizio dovrà essere saldato contestualmente all'acquisto dello stesso,

mediante il servizio Axepta (pagamento con carta di credito o debito) o PayPal, nonché gli ulteriori strumenti di pagamento eventualmente resi disponibili sul Sito e/o sull'App.

## **VI. Disciplina delle responsabilità**

Ad integrazione di quanto stabilito dagli articoli 11, 12 e 15 delle presenti Condizioni, in merito al presente Servizio l'Utente dichiara di comprendere ed accettare che: - la Società si occupa della sola vendita o intermediazione dei Servizi di cui alla presente Area. 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. Ai fini dell'erogazione del Servizio, 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 Servizio, 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 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.