

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

1. Che cos'è Fleder?

1. Benvenuto in Fleder, siamo felici di averti con noi!
Attraverso la nostra app e webapp (collettivamente come l'“App”) i pazienti interessati (gli “Utenti” e, singolarmente, l'“Utente”) possono ricevere una serie di servizi *on demand*, rendendo così più efficienti i processi di prenotazione ed esecuzione delle prestazioni medico-infermieristiche domiciliari (complessivamente, il “Servizio”).
2. Il Servizio è fornito da Private Care S.r.l. con sede legale in via Monte Amiata n. 2, 20149 Milano (MI), C.F. e P.IVA 11611340966 (“Private Care”).

2. Che cos'è questo documento?

1. Questo documento regola i rapporti tra Private Care e l'Utente in relazione all'utilizzo dell'App ed è quello che definiamo termini e condizioni del servizio (di seguito le “Condizioni”). Per utilizzare la nostra App e fruire del Servizio erogato da Private Care dovrai accettare integralmente le presenti Condizioni.
2. Ci riserviamo il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento. A seguito di ogni modifica, pubblicheremo la nuova versione del documento nella tua area riservata o sul nostro sito web www.fledertech.com (il “Sito”). Vogliamo che tu sia sempre informato e che possa conoscere il contenuto delle nuove Condizioni predisposte.
3. Ricorda che le nuove Condizioni saranno efficaci decorsi 30 giorni dalla data di pubblicazione del documento. Qualora non volessi accettare le Condizioni aggiornate, avrai la possibilità di recedere dal Servizio secondo le modalità previste dall'art. 11.
4. Potrai visionare ed accettare le presenti Condizioni flaggando l'apposita checkbox che troverai al termine della procedura di registrazione alla nostra App.
5. Abbiamo a cuore i tuoi diritti. Ecco perché le presenti Condizioni sono state predisposte in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nel D.lgs. 70/2003 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno), nel Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e nel D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

3. Come posso scaricare l'App e creare la mia area riservata?

1. Per utilizzare Fleder ti basterà accedere all'app store tramite il tuo *device* preferito o scaricare la nostra App.
2. Una volta completato il download o raggiunto il sito, ti basterà inserire le informazioni richieste dall'App negli appositi form dedicati. Al termine della procedura di registrazione, l'App creerà automaticamente la tua area riservata (la “Registrazione”).
3. Ti chiediamo di essere onesto con noi e di fornire informazioni veritiere e accurate. È vietato utilizzare informazioni false o impersonare un altro individuo in fase di registrazione.
5. La Registrazione all'App è gratuita e non prevede alcun costo aggiuntivo.
6. L'Utente è l'unico soggetto responsabile della sicurezza e segretezza delle informazioni contenute nel proprio account. Qualora i dati di accesso all'App siano smarriti, rubati o qualora

si sospetti che sia avvenuto un accesso illecito da parte di terzi non autorizzati, l'Utente dovrà avvisare tempestivamente Private Care e modificare immediatamente le proprie credenziali d'accesso.

7. In nessun caso Private Care potrà essere ritenuto responsabile in caso di smarrimento, diffusione, furto o utilizzo non consentito da parte di soggetti terzi, a qualsiasi titolo, delle credenziali di accesso dell'Utente.

4. Paziente fragile

1. L'utilizzo del Servizio è riservato ai maggiorenni e alle persone legalmente capaci.

2. In caso di minorenni e/o di persone legalmente incapaci (singolarmente, il "**Paziente Fragile**"), un familiare o altra persona con funzioni di cura può creare all'interno della propria area riservata una sotto-area separata intestata al solo Paziente Fragile.

3. Iscrivendo un Paziente Fragile minorenne dichiararsi di essere in possesso della responsabilità genitoriale e aver condiviso la scelta con l'altro genitore.

4. Nel caso di iscrizione di un Paziente Fragile l'Utente dichiara di essere in possesso di tutti i requisiti legali e del potere di effettuare detta iscrizione a nome e per conto del Paziente Fragile.

5. Sono un paziente. Come funziona il Servizio?

1. Tramite la nostra App potrai scegliere le prestazioni sanitarie da richiedere e prenotare un appuntamento presso il tuo domicilio con personale sanitario convenzionato che si occuperà di effettuare gli esami. Inoltre, potrai prenotare una o più prestazioni sanitarie per conto di terzi soggetti.

2. Per poter fruire del Servizio, una volta completata la Registrazione, saranno necessari i seguenti passaggi:

a) l'Utente deve accedere all'App dal proprio *device* ed effettuare il login;

b) una volta entrato nella sua area riservata, l'Utente potrà acquistare dei "pacchetti di esami" ovvero degli elenchi prestabiliti di esami diagnostici a un costo fisso predeterminato. In alternativa, potrà scannerizzare ovvero fotografare la tua ricetta medica per effettuare la prenotazione degli esami clinici;

c) una volta scelti gli esami da effettuare, l'Utente dovrà inserire l'indirizzo del domicilio della persona che intende ricevere la prestazione sanitaria, scegliendo la data e l'orario dell'appuntamento;

d) a seguito della prenotazione, l'Utente riceverà via email o tramite notifica via App un avviso di conferma e il riepilogo della prestazione richiesta, della data/ora e del luogo dell'appuntamento. La prenotazione deve essere effettuata dall'Utente almeno 48 ore prima della data e dell'orario scelti per l'appuntamento. In ipotesi di visite urgenti, l'Utente potrà effettuare la prenotazione solo telefonicamente, contattando gli operatori di Private Care;

e) l'Utente potrà modificare la data/ora e il luogo dell'appuntamento fino a 48 ore prima della data e dell'orario scelti per l'appuntamento;

f) una volta effettuati gli esami richiesti, l'Utente potrà consultare i relativi referti medici secondo le modalità stabilite dalla struttura incaricata di effettuare gli esami clinici oggetto di prenotazione. Nello specifico, in occasione dell'appuntamento il sanitario incaricato di effettuare la prestazione sanitaria consegnerà all'Utente un codice identificativo da utilizzare - unitamente al proprio codice fiscale - per visionare il referto presso la struttura incaricata.

7. Posso cancellare il mio account?

1. L'Utente può cancellare il proprio *account* e tutte le informazioni in esso contenute in qualsiasi momento, accedendo alla propria area riservata e consultando l'apposito menù delle impostazioni.
2. In alternativa, l'Utente può cancellare il proprio *account* e tutte le informazioni in esso contenute inviando un'apposita richiesta all'indirizzo email info@fledertech.com.

8. Quando devo effettuare i pagamenti? Riceverò una fattura?

1. L'Utente o la diversa persona destinataria della prestazione sanitaria è tenuta al pagamento del corrispettivo dovuto (il "**Prezzo**").
2. Il Prezzo deve essere pagato immediatamente dopo la prestazione sanitaria domiciliare tramite POS.
3. Attraverso l'App, l'Utente può usufruire dell'esenzione totale o parziale dal pagamento del ticket, nelle ipotesi in cui ciò sia consentito. In tali casi, il Prezzo sarà interamente o parzialmente posto a carico del SSN e la riduzione del ticket sarà memorizzata dall'App sin dal momento della prenotazione dell'esame riportato nell'impegnativa.
4. Una volta ricevuto il pagamento, Private Care emetterà una fattura inviando all'indirizzo email dell'Utente la relativa copia di cortesia. Ti consigliamo quindi di controllare sempre la tua casella di posta elettronica.

9. Quali sono i miei obblighi?

1. Iscrivendoti alla Piattaforma, ti impegni a compiere le seguenti attività:
 - a) fornire soltanto informazioni veritiere, corrette e complete relative alla tua persona, al Paziente Fragile o al soggetto nel cui interesse hai effettuato la prenotazione dell'esame domiciliare;
 - b) custodire e mantenere riservate le credenziali di accesso alla nostra App;
 - c) consentire l'accesso da parte del sanitario al luogo da te scelto per l'appuntamento domiciliare;
 - d) comunicare eventuali modifiche della data/ora e/o del luogo dell'appuntamento (in caso di paziente) o eventuali impedimenti all'esecuzione dell'esame domiciliare imprevisti e imprevedibili (in caso di sanitario) tempestivamente e, comunque, entro e non oltre 48 ore prima rispetto alla data e all'orario stabiliti per l'appuntamento;
 - e) pagare tempestivamente il Prezzo stabilito, laddove dovuto.
2. Se non assolverai a tutti gli obblighi indicati al precedente punto 9.1, il presente contratto si intenderà automaticamente risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto al risarcimento del danno a favore di Private Care.

10. Esistono delle limitazioni di responsabilità a favore di Private Care?

3. In ipotesi di violazione degli obblighi di cui al precedente articolo 9.1, lett. c) e d), sarai tenuto al pagamento di una penale di importo pari all'intero Prezzo dovuto.

1. Private Care si impegna ad adottare le misure necessarie a mantenere costantemente operativo il proprio Servizio. Tuttavia, imprevisti tecnici o operazioni di manutenzione potranno a volte dare luogo a interruzioni temporanee del Servizio, anche senza preavviso.

2. Private Care non garantisce la continuità di accesso né la corretta visualizzazione, il download o l'utilizzo degli elementi e delle informazioni contenute all'interno dell'App, che possono essere impediti, ostacolati o interrotti da fattori o circostanze al di fuori del nostro controllo.

3. Private Care non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni, perdite o altre conseguenze negative derivanti da:

- cause di forza maggiore quali, a titolo meramente esemplificativo: operazioni belliche, rivoluzioni, sommosse; scioperi, atti e manovre di scioperanti; disordini e conflitti tra lavoratori, purché attinenti direttamente all'organizzazione di Private Care; atti di esproprio o demolizione ordinate da autorità governative; catastrofi naturali ed incendi; pandemie ed epidemie o situazioni di emergenza sanitaria;
- interferenze, interruzioni, errori, omissioni, guasti, ritardi, blocchi o disconnessioni del sistema elettronico oggetto del Servizio causati da carenze, errori e sovraccarichi delle linee e/o delle reti di telecomunicazioni, o per qualsiasi altra causa;
- attacchi informatici o altri eventi malevoli realizzati attraverso la nostra App;
- l'errato funzionamento dell'App a causa del mancato aggiornamento dell'App da parte dell'Utente e/o dell'utilizzo di hardware obsoleti da parte di quest'ultimo.

4. Private Care non è responsabile delle informazioni e degli altri contenuti di terzi integrati nell'App e/o accessibili tramite quest'ultima quali, a mero titolo esemplificativo, l'advertising e ogni altro contenuto non soggetto a previa verifica da parte di Private Care.

5. Private Care non è responsabile per atti, fatti, condotte, negligenze, imprudenze o imperizie tenute dal sanitario nell'esercizio della propria attività professionale, ovvero in qualunque altro caso in cui il sanitario operi in totale autonomia e secondo la propria responsabilità. Private Care si limita, infatti, tramite l'App ad agevolare l'avvio di un rapporto professionale tra il sanitario e il paziente e a rendere più snelli ed efficienti i processi di prenotazione ed esecuzione delle prestazioni medico-infermieristiche domiciliari. I sanitari saranno gli unici soggetti responsabili della corretta e diligente esecuzione degli esami nei confronti dei pazienti e/o dei Pazienti Fragili.

6. Accettando le presenti Condizioni sei tenuto a manlevare e tenere indenne Private Care da ogni danno, reclamo o spesa di qualsivoglia natura che possa derivare dall'inadempimento da parte tua alle obbligazioni tutte nascenti dal presente contratto.

11. Chi può recedere dal presente contratto?

1. Puoi recedere unilateralmente dal presente contratto dandone comunicazione a Private Care a mezzo raccomandata a.r. o via pec con un preavviso di 30 giorni.
2. Se al momento dell'efficacia del recesso:
 - a) per il paziente: risultino una o più prenotazioni di esami domiciliari a tuo carico, effettuate per conto proprio o di terzi, sarai tenuto al pagamento del Prezzo dovuto, ai sensi dell'art. 8 delle presenti Condizioni, qualora tali appuntamenti siano stati calendarizzati entro i 2 (due) giorni successivi alla data del recesso. Se, invece, tali appuntamenti siano stati calendarizzati oltre i 2 (due) giorni successivi alla data del recesso, non sarai tenuto a corrispondere alcun Prezzo.
 - b) per il sanitario: risultino uno o più appuntamenti domiciliari a te assegnati, sarai tenuto a eseguirli personalmente qualora tali appuntamenti siano stati calendarizzati entro i 2 (due) giorni successivi alla data del recesso. Se tali appuntamenti siano stati calendarizzati oltre i 2 (due) giorni successivi alla data del recesso, non sarai tenuto a effettuare alcuna prestazione domiciliare e l'App assegnerà tale adempimento a un altro sanitario.
3. Private Care può recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'Utente a mezzo raccomandata a.r. o via pec con un preavviso di 15 giorni.

12. Privacy

1. I dati personali da te forniti verranno trattati da Private Care con la massima diligenza, nel pieno rispetto della normativa vigente e dell'informativa privacy consultabile al seguente [link](#).
2. Se fornisci dati personali relativi a soggetti terzi (ad esempio, il Paziente Fragile), ricorda che tale condotta può costituire un trattamento di dati personali rispetto alla quale tu ti assumi tutti gli obblighi e le responsabilità di legge previste a carico del Titolare del trattamento. Sei dunque tenuto a garantire che gli eventuali dati riferiti a soggetti terzi, da te comunicati a Private Care, siano stati acquisiti e trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

13. Cessione del contratto e cessione del credito

1. Private Care si riserva il diritto di cedere il presente contratto ovvero i crediti da esso nascenti, in tutto in parte, a soggetti terzi, dandone a te preventiva comunicazione.

14. Proprietà intellettuale

1. L'App che consente l'erogazione del Servizio, così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale e/o industriale afferente al marchio "Fleder" e alla nostra App (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nomi a dominio, altri segni distintivi, brevetti per invenzione e modello di utilità e relative domande, disegni e modelli registrati, design non registrati, diritti d'autore e connessi, diritti su software e banche dati, informazioni segrete, nonché ogni altro diritto di privativa e/o di sfruttamento di beni immateriali previsto da qualsivoglia legge applicabile) (di seguito "**Diritti IP**") ed ogni relativo sviluppo o aggiornamento futuro, saranno di titolarità esclusiva di Private Care.

2. Private Care ti concede una licenza d'uso dell'App in via non esclusiva, non trasferibile e limitata alla durata del presente contratto.

3. Non potrai vantare alcun diritto in ordine alla titolarità e/o al diritto di sfruttamento economico dei Diritti IP e dovrai astenerarti, per tutta la durata del presente contratto e successivamente alla sua cessazione per qualsiasi causa, dal porre in essere qualsiasi atto od omissione che possa pregiudicare o ledere in qualsiasi modo i Diritti IP.

15. Durata

1. Le presenti Condizioni produrranno i propri effetti a partire dalla data di relativa accettazione.

2. E' fatto salvo in ogni caso il diritto di recesso da parte tua ai sensi del precedente art. 11.

16. Legge applicabile e foro competente

1. Le presenti Condizioni sono soggette alla legge italiana.

2. Le eventuali controversie relative alla validità, interpretazione, esecuzione, cessazione o annullamento del presente accordo sono di esclusiva competenza del Foro di Milano, fatta salva la prevalenza del Foro del Consumatore nelle ipotesi in cui l'Utente possa essere qualificato come tale ai sensi della normativa vigente.