

## **TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO 24/sette**

**L'Utente, aderendo a questo Servizio, accetta le presenti Condizioni di Servizio ed è consapevole che il Servizio è GRATUITO fino al 1 Gennaio 2022, mentre a partire dal 2 Gennaio 2022 il Servizio diverrà A PAGAMENTO e verrà automaticamente addebitato all'Utente, sulla carta di credito che ha già collegato alla propria anagrafica di Utente Smart, il costo annuale di euro 19.90 IVA inclusa, salvo disattivazione del servizio.**

Si richiama l'attenzione dell'Utente sulla necessità di leggere attentamente il presente documento prima dell'adesione, prestando particolare attenzione ai seguenti paragrafi:

- 2) Che cos'è il servizio 24/sette
- 3) Modalità di attivazione del Servizio 24/sette;
- 5) Costo del servizio in abbonamento;
- 6) Durata, rinnovo e disattivazione del servizio;
- 9) Modifica delle condizioni di servizio;
- 12) Diritto di recesso.

In generale ogni limitazione dei servizi inclusi ovvero oneri a carico dell'Utente.

### **1. DISPOSIZIONI INIZIALI**

1.1 Le presenti condizioni di servizio disciplinano l'uso del Servizio 24/sette messo a disposizione dal Centro Medico Santagostino (di seguito Santagostino) attraverso la propria infrastruttura.

1.2 Possono usufruire del Servizio 24/sette i soggetti maggiori di 18 anni, mentre per i minori di età, esclusivamente a partire dagli anni 12, l'adesione potrà essere effettuata dal soggetto cui spetta l'esercizio della potestà genitoriale, con contestuale assunzione di ogni e qualsiasi responsabilità in relazione ai dati e alle informazioni fornite, alle dichiarazioni rese nonché alle garanzie prestate. Per consentire ad un minorenni di aderire al Servizio, quest'ultimo dovrà essere indicato come familiare all'interno dell'area riservata dell'Utente maggiorenne.

1.3 Il Servizio potrà essere richiesto per tutte le persone indicate come familiari all'account con il quale è stato sottoscritto il Servizio.

1.4 Si precisa che 24/sette non è un servizio di emergenza e che pertanto qualora l'Utente manifestasse una condizione critica verrà immediatamente indirizzato ad una struttura ospedaliera.

### **2. CHE COS'È IL SERVIZIO 24/sette**

2.1 Santagostino 24/sette è il servizio di presa in carico non-stop del Santagostino, utile in casi in cui l'Utente ritiene di aver bisogno di un consulto medico vissuto come urgente, pur non presentando sintomi che facciano pensare ad alterazioni dei parametri vitali.

2.2 Santagostino 24/sette è attivo 24 ore al giorno, sette giorni su sette - riservato a chi è paziente smart e presta la propria adesione al Servizio.

2.3 Santagostino 24/sette prevede che l'Utente - dopo aver salvato il proprio metodo di pagamento e aver compilato un form online con i suoi dati e le sue necessità - venga

contattato telefonicamente da un medico, entro 40 minuti. Durante il contatto telefonico, il medico effettuerà un triage (presa in carico e indirizzo) che si concluderà con l'indicazione all'Utente del percorso clinico più idoneo a rispondere ai suoi bisogni.

2.3 L'assistenza medica a distanza ed ogni prestazione inclusa nel Servizio è fornita esclusivamente da personale medico qualificato, dotato delle necessarie abilitazioni ed operante in regime privatistico.

1.4 Santagostino 24/sette non prevede nessun tipo di intervento a domicilio. Gli eventuali interventi a domicilio potrebbero essere eventualmente suggeriti dal medico, come prestazione aggiuntiva.

### **3. MODALITÀ' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 24/sette**

3.1 Si ricorda che per attivare il Servizio, l'Utente deve essere paziente Smart e pertanto deve essere registrato sul sito e agganciato alla sua pagina un metodo di pagamento in corso di validità.

L'Utente potrà attivare il servizio accettando sulla propria pagina personale le presenti condizioni di servizio.

3.2 Il Servizio è attivabile esclusivamente online; non è attivabile dal desk o dal service center.

3.3 Il Servizio si intenderà attivato salvo buon fine dell'addebito.

### **4. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI DI SERVIZIO**

4.1 Una volta compilato il form dedicato e indicato i motivi per cui richiede il consulto, l'Utente verrà contattato telefonicamente, entro i 40 minuti successivi all'invio della richiesta, da un medico che attraverso una serie di domande, indagherà il bisogno di salute e identificherà quale sia il percorso clinico più idoneo a rispondere ai suoi bisogni.



4.2 Sulla base del quadro clinico e delle risposte che l'Utente fornirà, gli verrà suggerita una delle seguenti opzioni:

1. effettuare un videoconsulto specialistico
2. procedere con la visita di inquadramento con un medico, in una sede del Santagostino
3. effettuare una visita specialistica
4. rivolgersi a un pronto soccorso ospedaliero.

**Le visite ed i video consulti effettuati successivamente alla telefonata di triage sono da intendersi non compresi nel presente Servizio; gli eventuali importi da corrispondere verranno individuati secondo i prezzi di listino.**

4.3 Se durante il colloquio telefonico con il medico dovesse emergere la necessità di una visita di inquadramento di persona, all'Utente verrà fissato un appuntamento presso uno dei centri Santagostino. Nel corso della visita di inquadramento di persona con il medico verranno misurati i parametri vitali, verranno effettuare le eventuali medicazioni e, se necessario, il medico potrà effettuare una misurazione ECG. Infine, il medico potrà prescrivere esami diagnostici di approfondimento (a titolo di esempio: ecografie, radiografie, risonanze magnetiche o TC).

4.4 Durante il periodo di validità del suo abbonamento, l'Utente potrà accedere al Servizio ogni volta che ne avrà l'esigenza.

Cosa è compreso nel servizio 	Cosa non è compreso nel servizio 
colloquio telefonico con medico per triage	videoconsulto specialistico
	visita di inquadramento con medico Santagostino
	visita specialistica

## 5. COSTO DEL SERVIZIO IN ABBONAMENTO

5.1 Il costo del Servizio per l'intero anno è il seguente:

**19.90 euro IVA inclusa**

Tale costo verrà addebitato anticipatamente all'acquisto del servizio.

5.2 Il pagamento verrà addebitato automaticamente sullo strumento di pagamento già indicato nella propria pagina personale di paziente smart.

5.3 L'Utente acconsente espressamente a che Santagostino possa provvedere all'addebito sulla carta di credito indicata in fase di registrazione e/o acquisto in relazione ai corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione del Servizio e/o dei successivi rinnovi anche in caso di successiva modifica degli estremi della carta di credito dell'Utente medesimo.

5.4 L'Abbonamento o l'acquisto sarà terminato immediatamente qualora la carta di credito risulti scaduta al momento del rinnovo o se il metodo di pagamento dovesse risultare disattivato.

5.5 Il costo indicato può variare, in senso favorevole per l'Utente, in caso di sconti dedicati o promozioni.

## 6. DURATA, RINNOVO E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 L'abbonamento al Servizio 24/sette avrà una durata complessiva di 365 giorni a far data dal momento dell'attivazione richiesta dall'Utente. Qualora l'Utente dovesse iscriversi al servizio entro dicembre 2021, i 365 giorni inizieranno ugualmente a decorrere dal 2 gennaio 2022, giorno in cui il Servizio diverrà a pagamento.

6.2 Il Servizio verrà rinnovato tacitamente il 2 gennaio di ogni anno, salvo la volontà dell'Utente di disiscriversi, che potrà essere esercitata premendo il bottone di disattivazione dal Servizio presente sulla propria pagina personale. Santagostino informerà l'Utente in anticipo circa gli eventuali cambiamenti di prezzo del Servizio che verranno applicati per il periodo di rinnovo. In tal caso, prima del rinnovo, l'Utente potrà disattivare il contratto dandone comunicazione al Santagostino secondo quanto previsto al punto che segue.

6.3 L'Utente potrà disattivare in qualsiasi momento il Servizio premendo il bottone di disattivazione presente sulla propria pagina personale. La disattivazione dell'abbonamento non darà diritto a rimborsi, che saranno eventualmente erogati da Santagostino, a proprio insindacabile giudizio. Resta inteso che qualora l'Utente decidesse di disiscriversi all'interno del periodo di validità annuale del Servizio, potrà continuare a usufruire del Servizio per il tempo restante, fino al completamento dell'anno già pagato.

## **7. ESONERO DI RESPONSABILITÀ**

7.1 L'Utente dichiara fin d'ora di esonerare Santagostino da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento – totale e/o parziale – del Servizio a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio Internet utilizzato dall'Utente, attraverso il quale il servizio funziona in modo adeguato.

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

7.3 L'Utente dichiara sin d'ora di esonerare Santagostino da qualsivoglia responsabilità derivante da ogni uso improprio del Servizio, con riferimento a eventuali richieste di informazioni che non rientrano nell'ambito dell'offerta del Servizio quali, a titolo esemplificativo, richieste di appuntamento o modifica dello stesso, supporto per problematiche legate ai referti, richieste informative varie sugli ulteriori servizi offerti dal Santagostino ecc.

## **8. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DA PARTE DEL SANTAGOSTINO**

8.1 La responsabilità di Santagostino sussiste unicamente nei casi di dolo o colpa grave imputabile direttamente a Santagostino stessa, in relazione al Servizio prestato.

8.2 L'Utente prende atto che Santagostino non avrà alcuna responsabilità nei suoi confronti, ovvero delle persone da lui autorizzate al consulto, per gli eventuali danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo subiti da entrambi per ritardi, interruzioni o sospensioni del Servizio, ed in generale per la mancata esecuzione da parte di Santagostino di qualunque obbligo da essa assunto, in dipendenza di circostanze da questa indipendenti e, comunque, al di fuori del proprio ragionevole controllo.

8.3 L'Utente riconosce e accetta che non sussisterà alcuna responsabilità del Santagostino nei suoi confronti per inadempimenti, ritardi, non tempestività del servizio dovuti a forza maggiore o a caso fortuito o ad eventi comunque al di fuori del proprio controllo.

8.4 Santagostino non sarà, altresì, responsabile nei confronti dell'Utente, ovvero di terzi, per eventuali disservizi e/o danni di qualsiasi genere e titolo, al di fuori della propria sfera di competenza ed, in particolare, derivanti dal mancato rispetto ovvero mancata conoscenza, da parte dell'Utente, delle specifiche tecnico-procedurali del servizio.

## **9. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI SERVIZIO**

9.1 Santagostino si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni di Servizio nel caso di adeguamento delle stesse a disposizioni normative o regolamentari ovvero per proprie esigenze organizzative. Tali modifiche verranno comunicate da Santagostino mediante avviso tramite e-mail all'indirizzo indicato dall'Utente, con congruo preavviso.

## **10. COMUNICAZIONI**

10.1 Santagostino e l'Utente convengono che tutte le comunicazioni inerenti il servizio 24/sette saranno validamente effettuate e pienamente efficaci ove effettuate a mezzo posta elettronica, agli indirizzi indicati dall'Utente in fase di registrazione.

10.1 Santagostino informerà a mezzo email l'Utente di eventuali modifiche, aggiornamenti, ed ogni informazione utile legata al Servizio attivato.

## **11. LEGGE APPLICABILE**

11.1 Eventuali controversie relative all'utilizzo del servizio 24/sette saranno regolate dalla Legge Italiana.

## **12. DIRITTO DI RECESSO (ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. n. 205/2006 e successive modifiche)**

12. 1 L'utente ha diritto di recedere dal contratto senza indicarne le ragioni e senza dover corrispondere alcuna penalità, entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, l'Utente è tenuto a informare il Santagostino della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio, p.e.c., o raccomandata A/R) che dovrà essere inviata a Società e Salute SpA, via Temperanza 6, 20127 Milano, pec: cmsantagostino@legalmail.it

12.2 Se l'Utente decide di recedere dal presente contratto, tutti i pagamenti effettuati in favore del Santagostino verranno rimborsati entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso. Tali rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso metodo di pagamento scelto dall'Utente in fase di sottoscrizione del contratto, salvo che l'Utente non abbia espressamente convenuto altrimenti.