

Condizioni d'uso della Piattaforma QuraKare

(versione del 01.03.2024)

*** **

Condizioni Generali

1. Oggetto

1.1 I presenti termini e condizioni d'uso, unitamente a qualsiasi altra pagina o documento ivi richiamato (di seguito, congiuntamente, le "**Condizioni Generali**"), regolano l'accesso e l'utilizzo, della piattaforma www.qurakare.com (di seguito "**Piattaforma**") da parte di coloro che si sono preventivamente registrati secondo i termini stabiliti all'art. 2 che segue (di seguito gli "**Utenti**").

1.2 La Piattaforma è di proprietà di Blue Health Center S.r.l, con sede legale in Via Corte d'Appello n. 11 C.F.12853460017, P. IVA 11998320011, N. R.E.A. Torino N. 1320986, società con un unico socio: Blue Assis- tance S.p.A. - società soggetta ad attività di direzione e coordinamento della società Reale Mutua di Assicurazioni (di seguito "**BHC**").

1.3 La Piattaforma è un portale web dedicato al benessere raggiungibile tramite il sito www.qurakare.com, che si compone di due sottosezioni distinte:

- (i) una sezione che permette all'Utente di fruire di servizi sanitari (di seguito i "**Servizi Sanitari**"). L'accesso alla sezione dedicata alla fruizione dei Servizi Sanitari è regolato da specifiche condizioni particolari (di seguito, "**Condizioni Servizi Sanitari**") di seguito riportate;
- (ii) una sezione che offre all'Utente l'accesso a una gamma di servizi (fra cui, a titolo esemplificativo, servizi di prenotazione di visite mediche a tariffe concordate, consegna farmaci a domicilio, accesso a un market place per l'acquisto di prestazioni sanitarie e non sanitarie presso strutture aderenti al market place, ecc.) (di seguito i "**Servizi Non Sanitari**") la cui fruizione è disciplinata da specifiche condizioni particolari (di seguito, "**Condizioni Servizi Non Sanitari**") di seguito riportate.

I Servizi Sanitari e i Servizi Non Sanitari vengono congiuntamente definiti come i "**Servizi**" e le rispettive condizioni particolari sono congiuntamente indicate come "**Condizioni Particolari**". In caso di discrepanza tra le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari, prevarranno queste ultime.

L'uso della Piattaforma e la fruizione dei Servizi sono destinati esclusivamente agli Utenti residenti nel territorio italiano. Tutti i Servizi sono erogati in lingua italiana.

Secondo quanto meglio specificato nelle Condizioni Particolari, i Servizi di cui ha diritto l'Utente sono esclusivamente quelli indicati nella Carta in possesso del titolare. Le presenti Condizioni includono, pertanto, la disciplina di Servizi che potrebbero non essere nella disponibilità dell'Utente. A seconda delle caratteristiche della Carta (come definita in seguito), la fruizione di alcuni Servizi da parte degli Utenti potrebbe essere inclusa nel possesso della Carta o essere soggetta all'acquisto ed al pagamento di corrispettivi addizionali da parte dell'Utente.

Le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari, (di seguito congiuntamente le "**Condizioni**") contengono i termini e le condizioni sulla base dei quali BHC consente agli Utenti di utilizzare la Piattaforma e di fruire dei relativi Servizi.

1.4 Utilizzando la Piattaforma, gli Utenti accettano di rispettare le Condizioni. Resta inteso che BHC potrà apportare alla Piattaforma tutte le modifiche tecniche e di contenuto necessarie per garantire la corretta fruizione dei Servizi, fermo restando che tale facoltà non potrà comportare per l'Utente un

peggioramento sostanziale nella natura e qualità del servizio. Eventuali modifiche apportate da BHC che abbiano un impatto sostanziale sulle funzionalità della Piattaforma saranno rese note con congruo anticipo da BHC.

2. Registrazione alla Piattaforma

- 2.1 Per poter utilizzare la Piattaforma e usufruire dei Servizi, gli Utenti devono preventivamente registrarsi alla stessa accettando espressamente le Condizioni. La registrazione alla Piattaforma è riservata ai possessori di un documento di legittimazione (la “**Carta**”) che comprova il diritto del possessore (e dei membri maggiorenni del proprio nucleo familiare) di poter utilizzare la Piattaforma e fruire degli specifici Servizi ivi indicati. Ad eccezione dei membri del Nucleo Familiare (come definito in seguito) del possessore di una Carta, i soggetti privi di una Carta che intendano utilizzare la Piattaforma dovranno verificare la possibilità di acquistare una Carta, fermo restando che – in caso contrario – non potranno iscriversi alla Piattaforma né fruire di alcun Servizio. Inoltre, la registrazione alla Piattaforma e il suo utilizzo è destinato esclusivamente a persone di età uguale o superiore a 18 anni. Registrandosi, accedendo o utilizzando la Piattaforma gli Utenti dichiarano e garantiscono di avere almeno 18 anni. Qualsiasi accesso o utilizzo della Piattaforma da parte di chiunque sia minore di 18 anni è espressamente vietato. Si precisa tuttavia che l'utente minorenni può essere destinatario dei Servizi disponibili tramite la Piattaforma attraverso l'utilizzo della stessa da parte di un Utente esercente la responsabilità genitoriale.
- 2.2 Per utilizzare la Piattaforma gli Utenti devono completare il processo di registrazione previsto sulla Piattaforma tramite l'inserimento del PIN di autenticazione indicato sulla Carta; la registrazione potrà avvenire utilizzando un indirizzo e-mail e creando una password (di seguito “**Credenziali**”) o tramite un Account SNS o su determinate piattaforme che hanno sottoscritto con BHC apposite convenzioni.
- 2.3 L'Utente potrà indicare gli appartenenti del proprio nucleo familiare (di seguito “**Nucleo Familiare**”) per consentire anche a questi ultimi di registrarsi al fine di beneficiare dei Servizi. I soggetti minorenni non sono tenuti a registrarsi alla Piattaforma poiché la loro registrazione viene effettuata dagli Utenti che esercitano la responsabilità genitoriale nei confronti degli stessi e che se ne assumono la responsabilità.
- 2.4 Gli Utenti sono responsabili della conservazione e dell'utilizzo delle Credenziali e si impegnano ad avvisare tempestivamente BHC all'indirizzo e-mail: segnalazioni@bluehealthcenter.it in caso di utilizzo non autorizzato delle Credenziali e/o di una qualsiasi violazione della segretezza della loro conservazione di cui venissero a conoscenza.
- 2.5 Gli Utenti dichiarano e garantiscono che le informazioni personali e tutti i dati forniti nell'ambito del processo di registrazione sono completi, veritieri e corretti e si impegnano ad aggiornare tempestivamente tali dati in caso di modifica. Le Credenziali sono destinate esclusivamente all'uso personale dell'Utente e non possono essere trasmesse a terzi quindi, tutte le operazioni effettuate tramite l'utilizzo delle Credenziali sono considerate effettuate dall'Utente a cui tali Credenziali si riferiscono.

3. Funzionamento della Piattaforma

- 3.1 Sebbene BHC si impegni a rendere la Piattaforma ed i Servizi accessibili e fruibili, è possibile che in determinate circostanze l'accesso alla Piattaforma o la fruizione dei Servizi possano essere interrotti, inclusi in caso di manutenzione o aggiornamenti che BHC si impegna a rendere noti con congruo preavviso. BHC si impegna, inoltre, a prestare assistenza tecnica agli Utenti in caso di problemi ascrivibili a BHC.
- 3.2 Anche considerate le caratteristiche della Piattaforma e dei Servizi, gli Utenti riconoscono che non sono ascrivibili a BHC i problemi dovuti a cause non direttamente imputabili all'attività di BHC e, in particolare, a:
 - (i) problemi di connettività e di continuità del traffico internet a disposizione degli Utenti;
 - (ii) problematiche attinenti ai sistemi informativi degli Utenti;



- (iii) problematiche attinenti ai terminali utilizzati dagli Utenti, inclusi guasti ai dispositivi utilizzati dagli Utenti e inclusi i casi in cui tali dispositivi non siano compatibili o abbastanza veloci da permettere di utilizzare i Servizi;
- (iv) iniziative autonome degli Utenti non assoggettate o assoggettabili al controllo di BHC.

4. Utilizzo della Piattaforma

- 4.1 Gli Utenti riconoscono che l'utilizzo della Piattaforma in conformità alle Condizioni è essenziale per il corretto funzionamento della Piattaforma e per la fruibilità della Piattaforma da parte degli altri Utenti.
- 4.2 Gli Utenti si impegnano ad utilizzare la Piattaforma in conformità con le Condizioni per le sole finalità ivi indicate, nonché nel rispetto della normativa applicabile, e si impegnano in particolare a non:
 - (i) cedere o rivendere a terzi i Servizi o comunque il proprio diritto di utilizzo della Piattaforma;
 - (ii) manomettere o comunque operare sulla Piattaforma senza l'intervento e l'autorizzazione di BHC;
 - (iii) utilizzare la Piattaforma o i Servizi nel caso in cui l'account sia stato sospeso;
 - (iv) utilizzare la Piattaforma per creare o servizi simili o identici ai Servizi;
 - (v) eseguire il framing o il mirroring di, o in altro modo incorporare, qualsiasi parte dei Servizi in siti o servizi diversi dalla Piattaforma;
 - (vi) comunicare a BHC dati falsi, inesatti, fuorvianti o che comportino conseguenze pregiudizievoli per terze parti;
 - (vii) diffondere virus, malware o qualsiasi altra tecnologia volta a danneggiare la Piattaforma, i dispositivi degli Utenti, a violare i diritti di BHC o degli altri Utenti o comunque ad impedire o disturbare la fruizione dei Servizi da parte degli altri Utenti;
 - (viii) utilizzare bot o qualsiasi altra tecnologia volta ad alterare le interazioni o le modalità di fruizione dei contenuti resi disponibili tramite la Piattaforma;
 - (ix) copiare, modificare o diffondere il contenuto della Piattaforma, dei Servizi o delle informazioni proprietarie di BHC o di terzi;
 - (x) usare qualsiasi meccanismo, software o procedimento che possa interferire con il corretto funzionamento della Piattaforma;
 - (xi) aggirare gli strumenti predisposti da BHC per garantire la sicurezza della Piattaforma e prevenire intrusioni o accessi da parte di utenze automatizzate non sollecitate (inclusi, senza limitazioni, robot, spam, spider);
 - (xii) caricare sulla Piattaforma o comunque comunicare o inviare tramite la Piattaforma agli altri Utenti contenuti offensivi, volgari, violenti, falsi o lesivi dell'immagine di BHC o contrari alla normativa vigente, senza pregiudizio per quanto specificamente previsto oltre nelle Condizioni;
 - (xiii) copiare, scaricare, duplicare, distribuire, disseminare o comunque utilizzare – anche parzialmente – immagini, segni distintivi, testi e contenuti di proprietà di BHC, degli altri Utenti o comunque reperiti sulla Piattaforma, senza pregiudizio per quanto specificamente previsto oltre nelle Condizioni;
 - (xiv) esportare al di fuori della Piattaforma qualsiasi informazione, al di fuori dei casi espressamente disciplinati dalle Condizioni.
- 4.3 Per consentire a BHC di mantenere la Piattaforma a livelli di funzionalità ottimali e sicuri, gli Utenti si impegnano a segnalare a BHC ogni problematica legata alla Piattaforma di cui venissero a conoscenza.

5. Diritti di proprietà intellettuale

- 5.1 Gli Utenti riconoscono che BHC o i suoi danti causa sono titolari di tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale (come definiti in seguito) relativi alla Piattaforma (inclusi, senza limitazioni, il software che ne consente



il funzionamento ed il relativo codice, le banche dati, l'interfaccia utente, le grafiche, il layout ed il look-and-feel).

- 5.2 Ai fini delle Condizioni, con “**Diritti di Proprietà Intellettuale**” si intendono tutti i diritti vigenti a tutela dei beni materiali e immateriali inclusi, senza limitazioni, brevetti, marchi, nomi a dominio, disegni, modelli, diritto d'autore, diritti connessi e banche dati, sia registrati sia non registrati, incluse le eventuali domande di tutela già depositate.
- 5.3 Gli Utenti possono utilizzare la Piattaforma esclusivamente nei limiti indicati nelle Condizioni e per le finalità ivi descritte.
- 5.4 È fatto divieto agli Utenti di:
- (i) tradurre, decompilare o sottoporre ad ingegneria inversa la Piattaforma, o compiere ogni altra attività volta ad individuare gli algoritmi e le logiche di funzionamento della Piattaforma;
 - (ii) estrarre o fare copia delle informazioni contenute nella Piattaforma (salvo con riferimento ai dati ed ai contenuti di titolarità dell'Utente), realizzare opere derivate dalla Piattaforma, reimpiegare la Piattaforma o farne un qualsiasi altro utilizzo diverso da quanto indicato nelle Condizioni o concesso dalla normativa vigente.
- 5.5 Gli Utenti sono e restano titolari dei Diritti di Proprietà Intellettuale sui dati e sui contenuti caricati sulla Piattaforma. Gli Utenti dichiarano e garantiscono di essere titolari esclusivi di tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale su tali dati e contenuti o, in ogni caso, di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie per caricarli sulla Piattaforma e consentire a BHC di svolgere le attività previste nelle Condizioni. Gli Utenti si impegnano, pertanto, a manlevare e tenere BHC indenne da qualsiasi pregiudizio derivante da domande, azioni o pretese di terzi, nonché da sanzioni delle autorità competenti, qualora i dati o i contenuti caricati dagli Utenti dovessero violare diritti di terzi o essere contrari alla normativa vigente.

6. Durata

- 6.1 Gli Utenti potranno utilizzare la Piattaforma entro i termini di durata previsti dalla Carta e/o da quelli indicati nella propria Area Riservata.
- 6.2 Le Condizioni sono efficaci per tutto il periodo di utilizzo della Piattaforma da parte degli Utenti.
- 6.3 A seguito della scadenza della Carta, sarà interrotto il diritto di fruire dei Servizi da parte degli Utenti che potranno chiedere di ottenere una copia dei loro dati secondo quanto previsto nell'informativa privacy di cui all'art. 8.

7. Informativa trattamento dati personali e cookies

L'informativa sul trattamento dei dati personali, la cookie policy e la privacy policy connesse all'utilizzo della Piattaforma sono consultabili nella specifica sezione della Piattaforma.

8. Moderazione e restrizioni imposte agli Utenti

- 8.1 Per salvaguardare l'ambiente digitale della Piattaforma e per consentire che le attività siano condotte sulla Piattaforma nel rispetto della normativa vigente, BHC può intraprendere iniziative volte ad individuare, identificare e contrastare contenuti illegali (ossia, informazioni non conformi al diritto dell'Unione Europea o di qualunque Stato membro conforme con il diritto dell'Unione Europea) e informazioni incompatibili con le Condizioni.

Inoltre, per le stesse finalità, BHC ha predisposto un meccanismo per consentire agli Utenti – nonché ad altre persone o enti – di segnalare per via elettronica la presenza sulla Piattaforma di informazioni che si ritiene costituiscano contenuti illegali o siano in violazione con le Condizioni (“**Meccanismo di Segnalazione**”).

- 8.2 Il Meccanismo di Segnalazione può essere attivato direttamente tramite il contenuto che si vuole segnalare con la compilazione di tutti i campi richiesti nell'ottica di presentare segnalazioni sufficientemente precise e adeguatamente motivate che consentano a BHC di acquisire una



conoscenza o consapevolezza effettiva per individuare l'illegalità della pertinente attività o informazione senza un esame giuridico dettagliato.

- 8.3 A seguito dell'invio della segnalazione, alla quale sarà attribuito un numero identificativo univoco, BHC invierà al segnalante una conferma di ricevimento e lo informerà senza indebito ritardo e in modo proporzionato della propria decisione (che si fonderà sulle informazioni fornite dal segnalante e sulle previsioni di cui alla normativa vigente).
- 8.4 Nei limiti di quanto applicabile, BHC si impegna a far sì che le segnalazioni presentate dai segnalatori attendibili (come identificati ai sensi della normativa vigente) saranno trattate con priorità e decise senza indebito ritardo.
- 8.5 Con riferimento a possibili violazioni o illeciti dell'Utente:
- (i) in caso di violazione di quanto previsto all'art. 2.5 (relativo alle informazioni dell'Utente sull'account), BHC avrà facoltà di sospendere la procedura di registrazione o l'account dell'Utente (se già registrato), fino a quando non sarà risolta la criticità insorta;
 - (ii) qualora l'Utente consenta ad un terzo di utilizzare il proprio account o di fruire dei Servizi, in violazione di quanto previsto nelle Condizioni, BHC avrà facoltà di sospendere l'account dell'Utente o, sulla base della gravità della condotta, cancellare e chiudere l'account dell'Utente;
 - (iii) in caso di violazione di quanto previsto agli artt. 4.2 (relativo alle modalità di utilizzo della Piattaforma) o 5 (relativo alla tutela dei diritti di proprietà intellettuale), nonché in caso di caricamento sulla Piattaforma di informazioni o documenti non pertinenti con i Servizi o relativi a soggetti terzi rispetto all'Utente (o soggetti facenti parte del nucleo familiare dell'Utente, nei limiti di quanto previsto nelle presenti Condizioni), BHC avrà facoltà di sospendere l'account dell'Utente o, sulla base della gravità della condotta, cancellare e chiudere l'account dell'Utente.
- 8.6 Senza pregiudizio per quanto sopra, qualora BHC ritenesse che l'Utente abbia posto in essere attività illecite o in contrasto con le Condizioni, BHC potrà adottare restrizioni adeguate e proporzionate ad interrompere la condotta illecita dell'Utente, informando l'Utente delle restrizioni imposte e delle relative motivazioni.
- 8.7 Le restrizioni adottate da BHC si intendono senza rinuncia di BHC al diritto di ricorrere a strumenti giudiziari o di risoluzione alternative delle controversie.
- 8.8 In caso di imposizione di una restrizione nei confronti dell'Utente, BHC fornirà all'Utente una motivazione al più tardi dalla data a partire dalla quale la restrizione è imposta. La motivazione conterrà le seguenti informazioni:
- (i) la tipologia e la durata (se applicabile) della restrizione imposta (ad esempio, rimozione di contenuti, sospensione dell'account o cancellazione dell'account);
 - (ii) un'indicazione delle circostanze sulle quali si basa la decisione adottata (incluso, se opportuno, l'indicazione se la decisione sia stata adottata in base alla segnalazione di un terzo o in forza di un'iniziativa di BHC);
 - (iii) se applicabile, l'indicazione se i contenuti siano stati individuati con, o la decisione sia stata adottata con l'ausilio di, strumenti automatizzati;
 - (iv) un riferimento alla norma o alla clausola delle Condizioni che si intende violata, con relativa spiegazione dei motivi della decisione;
 - (v) un'indicazione dei mezzi di ricorso a disposizione dell'Utente (in assenza di indicazione, l'Utente può fare riferimento a quanto previsto al successivo art. 9).
- 8.9 Nei limiti di quanto applicabile e senza pregiudizio per quanto altrimenti previsto nelle presenti Condizioni, BHC:
- (i) sospenderà per un periodo di tempo ragionevole l'Utente che con frequenza fornisca contenuti manifestamente illegali;
 - (ii) sospenderà per un periodo di tempo ragionevole il trattamento delle segnalazioni e dei reclami da persone, enti o reclamanti che con frequenza presentino segnalazioni o reclami manifestamente infondati.



Ai fini delle decisioni di cui al presente art. 8.9, BHC valuterà gli eventuali abusi tenendo conto dei fatti e delle circostanze pertinenti che risultano dalle informazioni a sua disposizione, incluse:

- (a) il numero, in termini assoluti, di contenuti manifestamente illegali o di segnalazioni o reclami manifestamente infondati presentati entro un determinato arco temporale;
- (b) la relativa proporzione rispetto al numero totale di informazioni fornite o di segnalazioni presentate entro un determinato arco temporale;
- (c) la gravità degli abusi, compresa la natura dei contenuti illegali, e delle relative conseguenze;
- (d) ove sia possibile identificarla, l'intenzione del soggetto.

9. Comunicazioni, punto di contatto per le autorità e i destinatari dei Servizi, reclami, risoluzione delle controversie

- 9.1 Ogni comunicazione potrà essere indirizzata a BHC per mezzo di posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: bluehealthcenter@bluehealthcenter.it, oppure a mezzo lettera all'indirizzo di seguito riportato: Blue Health Center S.r.l., Via Corte d'Appello n. 11, 10122 Torino.
- 9.2 Ai fini del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act, "DSA"), è possibile comunicare con il punto di contatto unico per le autorità ed i destinatari dei Servizi al seguente indirizzo: bluehealthcenter@bluehealthcenter.it ("Punto di Contatto DSA"). Le comunicazioni potranno essere inviate al Punto di Contatto DSA in italiano e inglese.
- 9.3 Qualora l'Utente agisca quale consumatore che risiede abitualmente in uno Stato membro dell'Unione Europea, le Condizioni e l'uso dell'Piattaforma sono disciplinati dalla legge di tale Paese ed eventuali azioni o controversie saranno devolute alla giurisdizione del tribunale competente in tale Paese nel luogo in cui l'Utente consumatore abbia la residenza o il domicilio.
- 9.4 L'Utente ha diritto di utilizzare il sistema gestione dei reclami ("Reclami") per la contestazione delle decisioni ("Decisioni") adottate da BHC:
- (i) conseguenti al ricevimento di una segnalazione attraverso il Meccanismo di Segnalazione;
 - (ii) che indicano (nei limiti di quanto applicabile) se:
 - (a) rimuovere le informazioni o disabilitare l'accesso alle stesse o se limitarne la visibilità;
 - (b) sospendere o cessare in tutto o in parte la prestazione dei Servizi ad un Utente;
 - (c) sospendere o cessare l'account dell'Utente;
 - (d) sospendere, cessare o limitare in altro modo la capacità di monetizzare le informazioni fornite dall'Utente.

Il sistema interno di gestione dei Reclami può essere attivato, attraverso l'indirizzo mail reclami@bluehealthcenter.it, entro 6 (sei) mesi dal giorno di comunicazione della Decisione.

- 9.5 L'Utente ha il diritto di adire gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificati dall'Autorità Garante per le Comunicazioni ("AGCOM") in caso di controversie relative alle Decisioni ed ai Reclami che non sia stato possibile risolvere mediante il sistema di cui al precedente art. 9.4. BHC si impegna ad adire in buona fede tali organismi certificati al fine di risolvere la controversia, fermo restando il diritto di BHC di rifiutare di adire i medesimi organismi certificati in caso di controversia che sia già stata risolta nonché negli altri casi previsti dalla normativa vigente.
- 9.6 Senza pregiudizio per quanto sopra, BHC informa altresì l'Utente – in qualità di consumatore – che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma di risoluzione online delle controversie, cui l'Utente può avere accesso al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, utilizzando come indirizzo email di BHC reclami@bluehealthcenter.it.

10. Varie



- 10.1 BHC si riserva la facoltà di modificare le Condizioni, pubblicando la nuova versione sulla Piattaforma ed informando l'Utente. La nuova versione delle Condizioni sarà applicabile solo per il futuro e, salvo quanto diversamente specificato, sarà automaticamente efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla relativa data di pubblicazione e comunicazione all'Utente. Resta inteso che, qualora l'Utente non intendesse accettare le modifiche alle Condizioni applicate da BHC, l'Utente potrà in ogni momento cancellare il proprio Account ed interrompere l'uso della Piattaforma e dei Servizi.
- 10.2 In ragione della fruibilità della Piattaforma e dei Servizi esclusivamente agli Utenti residenti nel territorio italiano, le Condizioni sono regolate dal diritto italiano e alla luce di questo saranno interpretate.

*** **

Condizioni Particolari dei Servizi Sanitari

1. Definizioni

- 1.1 I termini e le locuzioni di seguito elencate hanno il medesimo significato delle Condizioni Generali o il significato indicato nelle presenti Condizioni Servizi Sanitari, restando inteso che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

2. Oggetto

- 2.1 Le presenti Condizioni Servizi Sanitari, unitamente alle Condizioni Generali, disciplinano la fruizione dei Servizi Sanitari riservati esclusivamente agli Utenti della Piattaforma, che consistono in:
- (i) visite mediche condotte attraverso l'interazione a distanza tra medico e paziente (di seguito "**Televisite**"); il Paziente (come di seguito definito) può scegliere fra Televisite con un medico generico (di seguito "**Medical Advisor**") oppure Televisite con un medico specialista (di seguito "**Medico Specialista**").
 - (ii) accesso ad un questionario anamnestico per l'elaborazione di un percorso di cura personalizzato.

I Servizi Sanitari sono erogati da BHC, struttura sanitaria autorizzata ai sensi dell'Autorizzazione N. 104/16 del 28.11.2023 rilasciata dal Servizio Attività Economiche e di Servizio – SUAP Comparto Sanità del Comune di Torino (di seguito la "**Struttura**") – Direttore Sanitario dott.ssa Bonansone Valentina iscritta all'albo dei Medici di Torino dal 6 luglio, 1998 con numero di iscrizione 18326, e sono destinati agli Utenti che utilizzano la sezione "servizi sanitari" della Piattaforma (di seguito i "**Pazienti**") nonché ai soggetti minorenni appartenenti al Nucleo Familiare degli Utenti ("**Pazienti Minorenni**").

La Struttura consente inoltre al Paziente l'accesso, la consultazione, il caricamento e il download della propria documentazione sanitaria tramite un'apposita sezione della sua Area Riservata (di seguito "**Sezione Documenti Sanitari**").

- 2.2 Il Paziente prende atto del fatto che, qualora il Medical Advisor oppure il Medico Specialista non ritengano sussistenti le condizioni per poter erogare la Televisita a distanza (come, a titolo esemplificativo, la necessità di un esame obiettivo incompatibile con le caratteristiche di erogazione da remoto della Televisita), questi ultimi potranno decidere di non procedere ulteriormente con la stessa, segnalando al Paziente i motivi per cui ritiene la Televisita non idonea al caso specifico, fermo restando che, in tal caso:
- (i) in caso di Televisita Inclusa (come definita in seguito), la Televisita non sarà conteggiata tra quelle utilizzate dal Paziente;
 - (ii) in caso di Televisita Non Inclusa (come definita in seguito), l'importo pagato dal Paziente sarà rimborsato secondo quanto di seguito previsto;



e occorrerà che il Paziente provveda a effettuare tempestivamente una visita medica in presenza.

- 2.3 Il Paziente riconosce il fatto che le Televisite non costituiscono, né possono essere considerate un'alternativa, a servizi sanitari di urgenza e/o emergenza. In caso di urgenza e/o emergenza, il Paziente deve chiamare il numero 118 o il numero 112 o recarsi presso un servizio di pronto soccorso.
- 2.4 Nella propria Area Riservata, il Paziente potrà verificare il numero di Televisite incluse e il numero di Televisite residue nella Carta relativa al Paziente (di seguito **"Televisite Incluse"**). Esaurito il numero di Televisite Incluse, il Paziente potrà acquistarne di ulteriori sulla Piattaforma per tutto il periodo di validità della Carta (di seguito **"Televisite Non Incluse"**).

3. Televisita con "Medical Advisor"

- 3.1 La Televisita con il Medical Advisor è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, previa prenotazione secondo le modalità di seguito riportate.
- 3.2 Per poter prenotare la Televisita con il Medical Advisor, il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – deve indicare data e ora in cui è disponibile ad effettuare la medesima, sulla base delle quali verranno individuati i medici disponibili.
- 3.3 Il Paziente Minorenne non può prenotare una Televisita in autonomia. Affinché il Paziente Minorenne possa effettuare la Televisita, quest'ultima dovrà essere prenotata da parte dell'Utente esercente la responsabilità genitoriale.
- 3.4 Tramite la Piattaforma sarà possibile gestire le Televisite prenotate con il Medical Advisor e monitorarne lo storico.
- 3.5 Il Paziente può modificare o annullare la Televisita entro 2 ore dall'appuntamento, tramite la funzionalità dedicata della Piattaforma, senza che:
 - (i) in caso di Televisita Inclusa, la Televisita sia conteggiata tra quelle utilizzate dal Paziente;
 - (ii) in caso di Televisita Non Inclusa, vi sia alcun addebito.
- 3.6 La mancata partecipazione del Paziente alla Televisita, senza la comunicazione di cui all'art. 3.5 delle presenti Condizioni Servizi Sanitari, comporterà l'addebito della prestazione.

4. Televisita con "Medico Specialista"

- 4.1 La Televisita con il Medico Specialista è disponibile esclusivamente previa prenotazione.
- 4.2 Le specialità mediche disponibili sono quelle indicate sulla Piattaforma al momento dell'utilizzo da parte dell'Utente.
- 4.3 Per poter richiedere la prenotazione di una Televisita con un Medico Specialista, che sarà individuato e selezionato da BHC sulla base dei Medici Specialisti disponibili, il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – deve indicare i seguenti dati:
 - (i) l'indirizzo email ed il numero di telefono al quale vuole essere contattato;
 - (ii) la specialità medica;
 - (iii) una data e un orario in cui è disponibile ad effettuare la Televisita.

Prima verifica delle disponibilità, la Struttura provvederà a contattare il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – entro le successive 24 ore per dare conferma o per comunicare una data alternativa.

- 4.4 Tramite la Piattaforma sarà possibile gestire le Televisite prenotate con il Medico Specialista e monitorarne lo storico.
- 4.5 Il Paziente può modificare o annullare la Televisita entro 2 ore dalla prenotazione, tramite la sezione dedicata "Visite ed Esami" della Piattaforma, senza alcun addebito.



- 4.6 La mancata partecipazione del Paziente alla Televisita, senza la comunicazione di cui all'art. 4.5 delle presenti Condizioni Servizi Sanitari, comporterà l'addebito della prestazione.

5. Televisite Non Incluse

- 5.1 Qualora il Paziente abbia esaurito il numero di Televisite Incluse, o abbia necessità di Televisite Non Incluse, il medesimo potrà procedere all'acquisto e al pagamento di tali Televisite sulla Piattaforma.
- 5.2 Il prezzo delle Televisite Non Incluse è indicato in Euro (IVA inclusa) ed è quello pubblicato sulla Piattaforma al momento della prenotazione.
- 5.3 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – può effettuare il pagamento del prezzo utilizzando i metodi di pagamento indicati sulla Piattaforma. Qualora non fosse possibile addebitare gli importi dovuti, non sarà possibile effettuare la prenotazione.
- 5.4 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – riconosce che BHC potrebbe modificare nel tempo le modalità di pagamento disponibili, fermo restando che si intenderanno applicabili quelle disponibili sulla Piattaforma al momento in cui sono effettuate le relative prenotazioni.
- 5.5 Il Paziente al termine della Televisita riceverà la documentazione fiscale attestante il pagamento effettuato.
- 5.6 In caso di annullamento della prenotazione ed in ogni altra circostanza nella quale sia dovuto un rimborso al Paziente, il rimborso sarà effettuato – entro i successivi 14 giorni – utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Paziente per la transazione iniziale, salvo che il Paziente non abbia espressamente convenuto altrimenti con BHC; in ogni caso, il Paziente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

6. Dichiarazioni del Paziente

- 6.1 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – è stato edotto, e pertanto si dichiara consapevole, che la Televisita è assimilabile a qualunque altra prestazione o servizio diagnostico/assistenziale e, come tale, deve sempre rispettare tutti i diritti e gli obblighi propri dell'atto sanitario, anche se la Televisita non sostituisce completamente le prestazioni diagnostico/assistenziali tradizionali ma le integra per migliorarne l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità. Il Paziente è stato informato del fatto che esistono metodi alternativi per eseguire la prestazione e, in particolare, che il Paziente può rivolgersi a strutture del servizio sanitario nazionale, aziende convenzionate con il servizio sanitario e/o aziende e laboratori privati che erogano la prestazione con metodi tradizionali.
- 6.2 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – dichiara fin da ora di poter effettuare la Televisita poiché il suo "profilo tecnologico", ovvero la sua conoscenza e capacità d'uso degli strumenti informatici, lo consentono e pertanto la Struttura non avrà alcuna responsabilità in merito ed è consapevole dei rischi e dei limiti propri della Televisita come, ad esempio, la possibilità che il trattamento si interrompa o che non vada a buon fine, a causa del malfunzionamento dei sistemi operativi (es. black out o instabilità della linea), i limiti dell'indagine connessi alla mancanza del contatto fisico e dello sguardo clinico del medico o l'impossibilità di una visita completa e di un intervento immediato in caso d'emergenza.
- 6.3 Il Paziente – o l'Utente per conto del Paziente Minorenne, secondo quanto disciplinato anche nelle Condizioni Generali – è responsabile della documentazione e delle indicazioni cliniche fornite in occasione della Televisita e pertanto la Struttura non avrà alcuna responsabilità in merito all'accuratezza e/o completezza delle informazioni fornite dal Paziente che potranno eventualmente incidere nella formulazione della diagnosi/referto.



Condizioni Particolari dei Servizi Non Sanitari

1. Definizioni

- 1.1 I termini e le locuzioni di seguito elencate hanno il medesimo significato delle Condizioni Generali o il significato indicato nelle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari (come definite in seguito), restando inteso che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

2. Oggetto

- 2.1 Le presenti condizioni d'uso (di seguito «**Condizioni Servizi Non Sanitari**»), unitamente alle Condizioni Generali, disciplinano la fruizione dei Servizi Non Sanitari destinati agli Utenti, che consistono in:

- (i) accesso a tariffe privilegiate o sconti presso i network di soggetti indicati sulla Piattaforma (che potrebbero includere, a titolo esemplificativo, palestre, centri benessere, centri bellezza, ottici e veterinari);
- (ii) accesso a tariffe privilegiate per prestazioni sanitarie e destinate alla cura della persona presso strutture sanitarie, studi e professionisti convenzionati con la società Blue Assistance S.p.A. (che ne consente, tramite BHC, la fruizione da parte degli Utenti della Piattaforma);
- (iii) fornitura di servizi di prenotazione delle prestazioni indicate al punto (ii) che precede e incasso del corrispettivo da parte di BHC in nome e per conto dei prestatori dei servizi – limitatamente ai casi specificamente indicati sulla Piattaforma – tramite la sezione marketplace della Piattaforma (“**Marketplace**”);
- (iv) accesso a un servizio di videoconsulenze destinate al benessere della persona erogate da professionisti terzi convenzionati con i partner terzi indicati sulla Piattaforma (che ne consentono, tramite BHC, la fruizione da parte degli Utenti della Piattaforma) (di seguito “**Videoconsulenze Benessere**”);
- (v) videoconsulenze psicologiche a distanza erogate direttamente da BHC o accesso a un servizio di videoconsulenze psicologiche erogate da professionisti terzi convenzionati con i partner terzi indicati sulla Piattaforma (che ne consentono, tramite BHC, la fruizione da parte degli Utenti della Piattaforma) (di seguito “**Videoconsulenze Psicologiche**”);
- (vi) accesso ad un servizio di consegna di farmaci e/o parafarmaci a domicilio erogato dai partner terzi indicati sulla Piattaforma.

- 2.2 I soggetti terzi che erogano le prestazioni descritte all'art. 2.1 delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari, diverse dai Servizi erogati direttamente da BHC, sono definiti “**Fornitori**”.

3. Accesso a tariffe privilegiate

- 3.1 L'Utente potrà fruire di tariffe privilegiate presso i Fornitori indicati sulla Piattaforma selezionando struttura e prestazione disponibili nell'apposita sezione e stampando il relativo documento di legittimazione – personale, nominativo e non trasferibile né cedibile a terzi – che dovrà essere presentato il giorno dell'appuntamento.
- 3.2 Resta inteso che il rapporto contrattuale relativo alle prestazioni a cui si applicano le tariffe privilegiate sarà instaurato direttamente dall'Utente con i Fornitori che, conseguentemente, erogheranno le relative prestazioni sotto la loro esclusiva responsabilità.



3.3 Pertanto, il Servizio di BHC è limitato all'accesso da parte dell'Utente alle tariffe privilegiate e non include, stante il rapporto contrattuale diretto tra Utente e Fornitore, l'erogazione delle singole prestazioni (i cui costi rimangono ad esclusivo carico degli Utenti).

4. Marketplace

4.1 Il Marketplace è un luogo virtuale in cui alcuni Fornitori e Utenti possono entrare in contatto e concludere contratti tra loro. In particolare, attraverso il Marketplace, gli Utenti possono prenotare prestazioni sanitarie e destinate alla cura della persona erogate dai Fornitori nonché, limitatamente ai casi indicati, pagare direttamente a BHC – tramite il Marketplace – i relativi corrispettivi che verranno incassati in nome e per conto dei Fornitori.

4.2 L'Utente riconosce ed accetta il fatto che:

- (i) BHC non è parte dei contratti che potranno essere conclusi tra i Fornitori e gli Utenti per la fornitura delle prestazioni oggetto delle offerte che si trovano nel Marketplace e che dell'esecuzione di tali prestazioni saranno responsabili i soli Fornitori. Il Servizio di BHC è limitato alla gestione della Piattaforma che consente di effettuare la prenotazione di tali prestazioni e non include alcun controllo preventivo di quanto proposto dai Fornitori presenti nel Marketplace;
- (ii) i Fornitori sono gli unici responsabili della fornitura delle prestazioni in adempimento dei contratti che potranno essere conclusi tra Utenti e Fornitori e di cui BHC non è parte. Pertanto, gli Utenti riconoscono e accettano che BHC, non essendo parte di tali contratti, non è responsabile del loro adempimento da parte dei Fornitori.

4.3 L'Utente potrà, per qualsiasi motivo, annullare la prenotazione della prestazione pagata entro due giorni lavorativi dall'appuntamento. In tal caso il prezzo, se già incassato da BHC tramite il Marketplace, sarà rimborsato all'Utente secondo quanto di seguito indicato.

4.4 Qualora il Fornitore, per impossibilità sopravvenuta e imprevedibile non sia in grado di fornire le prestazioni, ricontatterà l'Utente per concordare una nuova data per l'appuntamento. Nel caso in cui l'Utente e il Fornitore non raggiungano un accordo sulla nuova data dell'appuntamento, il Fornitore annullerà la prenotazione ed il prezzo, se già incassato da BHC tramite il Marketplace, sarà rimborsato all'Utente secondo quanto di seguito indicato.

4.5 Qualora BHC venga a conoscenza del fatto che un prodotto o servizio illegale è stato offerto da un Fornitore agli Utenti, BHC informerà gli Utenti – utilizzando i recapiti disponibili – del fatto che il prodotto o servizio era illegale, dell'identità del Fornitore e di qualsiasi mezzo di ricorso pertinente. Tale obbligo in capo a BHC è circoscritto ai prodotti o servizi illegali acquistati dagli Utenti, tramite la Piattaforma, nei 6 (sei) mesi precedenti il momento in cui BHC è venuto a conoscenza dell'illegalità.

Qualora BHC non disponga dei recapiti di tutti gli Utenti interessati, BHC renderà disponibili al pubblico e facilmente accessibili sulla propria interfaccia online le informazioni concernenti il prodotto o servizio illegale, l'identità del Fornitore ed eventuali mezzi di ricorso pertinenti.

5. Pagamenti effettuati dagli Utenti tramite il Marketplace

5.1 Il presente art. 5 si applica limitatamente ai casi in cui, nei limiti di quanto previsto nelle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari, gli Utenti effettuino prenotazioni e paghino il corrispettivo dovuto ai Fornitori tramite il Marketplace direttamente a BHC (che incasserà in nome e per conto dei rispettivi Fornitori). Ai fini di una maggiore chiarezza, il presente art. 5 si applica anche nel caso in cui, esaurito il numero di Videoconsulenze Benessere Include, l'Utente voglia acquistarne di ulteriori sulla Piattaforma per tutto il periodo di validità della Carta (di seguito "**Videoconsulenze Benessere Non Include**").

In tutti gli altri casi in cui i corrispettivi dovuti dagli Utenti siano incassati in proprio dai Fornitori, il presente art. 5 non trova applicazione.

5.2 Come indicato sopra, i Servizi Non Sanitari sono acquistati direttamente presso i Fornitori e, pertanto, i relativi contratti sono conclusi direttamente tra gli Utenti ed i Fornitori senza che BHC ne sia parte.

5.3 Il prezzo dei Servizi Non Sanitari è indicato in Euro (IVA inclusa) ed è quello pubblicato sul Marketplace



al momento della prenotazione da parte degli Utenti.

- 5.4 Gli Utenti possono effettuare il pagamento del prezzo utilizzando i metodi di pagamento indicati sul Marketplace. Qualora non fosse possibile addebitare gli importi dovuti dagli Utenti, non sarà possibile effettuare la prenotazione.
- 5.5 In caso di annullamento della prenotazione ed in ogni altra circostanza nella quale sia dovuto un rimborso all'Utente, il rimborso sarà effettuato – entro i successivi 14 giorni – utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per la transazione iniziale, salvo che l'Utente non abbia espressamente convenuto altrimenti con BHC; in ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.
- 5.6 Gli Utenti riconoscono che BHC potrebbe modificare nel tempo le modalità di pagamento disponibili, fermo restando che si intenderanno applicabili quelle disponibili sul Marketplace al momento in cui gli Utenti effettuano le relative prenotazioni.

6. Videoconsulenze Benessere

- 6.1 L'Utente potrà fruire di tariffe agevolate per il servizio di Videoconsulenze Benessere, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo videoconsulenze, nutrizionistiche e di orientamento generale in tema benessere, erogate da professionisti terzi convenzionati con il Fornitore indicato sulla Piattaforma.
- 6.2 A seconda delle caratteristiche della singola Carta, l'Utente potrebbe avere diritto ad usufruire di un numero di Videoconsulenze Benessere incluse nella Carta (di seguito "**Videoconsulenze Benessere Incluse**"), come indicate nella Carta medesima. Nella propria Area Riservata l'Utente potrà inoltre verificare il numero iniziale (se esistente) e il numero residuo di Videoconsulenze Benessere Incluse oppure il diritto ad usufruire di tariffe agevolate ma in assenza di Videoconsulenze Benessere Incluse.
- 6.3 L'Utente prende atto e riconosce che le Videoconsulenze Benessere sono fornite direttamente dal singolo professionista tramite il Fornitore indicato sulla Piattaforma, con il quale l'Utente instaurerà i relativi rapporti contrattuali, sotto la sua esclusiva responsabilità.
- 6.4 Pertanto, il Servizio di BHC è limitato alla messa a disposizione dell'infrastruttura tecnologica della Piattaforma che consente l'accesso da parte dell'Utente alle Videoconsulenze Benessere e non include, stante il rapporto contrattuale diretto tra Utente ed il Fornitore indicato sulla Piattaforma, l'erogazione della singola Videoconsulenza Benessere.

7. Videoconsulenze Psicologiche

- 7.1 L'Utente potrà fruire di tariffe agevolate per il servizio di Videoconsulenze Psicologiche erogate da professionisti terzi convenzionati con il Fornitore indicato sulla Piattaforma o fruire del servizio di Videoconsulenze Psicologiche erogate direttamente da BHC.
- 7.2 A seconda delle caratteristiche della singola Carta, l'Utente potrebbe avere diritto ad usufruire di un numero di Videoconsulenze Psicologiche incluse nella Carta (di seguito "**Videoconsulenze Psicologiche Incluse**"), come indicate nella Carta medesima. Nella propria Area Riservata l'Utente potrà inoltre verificare il numero iniziale (se esistente) e il numero residuo di Videoconsulenze Psicologiche Incluse oppure il diritto ad usufruire di tariffe agevolate ma in assenza di Videoconsulenze Psicologiche Incluse.
- 7.3 L'Utente prende atto e riconosce che qualora le Videoconsulenze Psicologiche siano fornite direttamente dal singolo professionista tramite il Fornitore indicato sulla Piattaforma, instaurerà con quest'ultimo i relativi rapporti contrattuali, sotto la sua esclusiva responsabilità. Pertanto, in tali casi il Servizio di BHC è limitato alla messa a disposizione dell'infrastruttura tecnologica della Piattaforma che consente l'accesso da parte dell'Utente alle Videoconsulenze Psicologiche e non include, stante il rapporto contrattuale diretto tra Utente ed il Fornitore indicato sulla Piattaforma, l'erogazione della singola Videoconsulenza Psicologiche.

8. Farmaci a domicilio



- 8.1 L'Utente potrà fruire di tariffe agevolate (inclusa la spedizione gratuita, nei limiti di quanto previsto nella Carta dell'Utente) per il servizio di consegna farmaci e/o parafarmaci a domicilio, offerto tramite un partner terzo, il Fornitore indicato sulla Piattaforma; l'Utente che desidera fruire del servizio verrà reindirizzato sul sito del Fornitore indicato sulla Piattaforma., previo avviso attraverso apposito banner e, al primo accesso, dovrà registrarsi accettando le condizioni d'uso e la privacy policy del Fornitore indicato sulla Piattaforma, a cui si rinvia per le condizioni specifiche di prestazione del servizio.
- 8.2 A seconda delle caratteristiche della singola Carta, l'Utente potrebbe avere diritto ad usufruire di un numero di consegne incluse nella Carta (di seguito "**Consegne Incluse**"), come indicate nella Carta medesima, o potrebbe avere diritto ad usufruire di tariffe agevolate per la consegna. Nella propria Area Riservata l'Utente potrà inoltre verificare il numero iniziale (se esistente) e il numero residuo di Consegne Incluse oppure il diritto ad usufruire di tariffe agevolate ma in assenza di Consegne Incluse. Qualora l'Utente abbia esaurito il numero di Consegne Incluse, o abbia necessità di ottenere consegne non incluse nella Carta, l'Utente potrà procedere all'acquisto e al pagamento di tali consegne a tariffe convenzionate direttamente sul sito del Fornitore indicato sulla Piattaforma.
- 8.3 L'Utente prende atto e riconosce che la vendita e la consegna di farmaci e/o parafarmaci è fornita direttamente e in proprio dal Fornitore indicato sulla Piattaforma, con la quale l'Utente instaurerà il relativo rapporto contrattuale, sotto la sua esclusiva responsabilità.
- 8.4 Pertanto, il Servizio di BHC è limitato all'accesso da parte dell'Utente alle Consegne Incluse o alle tariffe privilegiate e non include, stante il rapporto contrattuale diretto tra Utente e del Fornitore indicato sulla Piattaforma, la vendita dei beni né l'esecuzione delle singole consegne, per i cui termini e condizioni si fa rinvio alle condizioni d'uso che l'Utente deve accettare sul sito del Fornitore indicato sulla Piattaforma.

9. Reindirizzamento a siti di terze parti

- 9.1 La Piattaforma contiene reindirizzamenti a siti web di terze parti (ad esempio, i siti di alcuni Fornitori). Gli Utenti, una volta reindirizzati su siti di terze parti verranno informati attraverso apposito banner e, al primo accesso, dovranno registrarsi accettando i documenti contrattuali predisposti dai gestori dei rispettivi siti (ad esempio, le condizioni d'uso e la privacy policy).
- 9.2 Gli Utenti riconoscono e accettano che BHC non è responsabile dei contenuti, prodotti, o servizi presenti o disponibili su tali siti web di terze parti.

10. Garanzie

- 10.1 BHC garantisce che la Piattaforma ed i Servizi saranno privi di difetti di conformità e dunque rispetteranno i requisiti:
- (i) soggettivi di conformità (corrispondenza a descrizione, quantità e qualità; possesso funzionalità, compatibilità, interoperabilità e caratteristiche; idoneità agli usi richiesti dall'Utente e accettati espressamente da BHC; fornitura accessori ed istruzioni, anche in merito ad installazione ed assistenza clienti, ove previsti; aggiornamento; come indicati nelle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari); ed
 - (ii) oggettivi di conformità (idoneità a scopi per i quali si impiegano di norma contenuti o servizi digitali del medesimo tipo; corrispondenza a quantità, qualità e caratteristiche di prestazione, anche in materia di funzionalità, compatibilità, accessibilità, continuità e sicurezza, presenti abitualmente in contenuti o servizi digitali dello stesso tipo e che l'Utente può ragionevolmente aspettarsi di ricevere, tenendo conto di eventuali dichiarazioni pubbliche rese; fornitura accessori e istruzioni, ove applicabili; conformità a versione di prova o anteprima eventualmente messa a disposizione prima dell'accettazione delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari).
- 10.2 Resta inteso che non vi sarà difetto di conformità se, al momento dell'accettazione delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari, l'Utente sia stato specificamente informato del fatto che una caratteristica particolare della Piattaforma o dei Servizi si discostava dai requisiti oggettivi di conformità e l'Utente abbia espressamente e separatamente accettato tale scostamento.
- 10.3 Laddove la Piattaforma fosse fruita dall'Utente mediante installazione di un'applicazione mobile, BHC si impegna a tenere informato l'Utente sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al



fine di mantenere conformi la Piattaforma ed i Servizi (“**Aggiornamenti**”), nonché a fornirglieli nel periodo di tempo durante il quale la Piattaforma ed i Servizi devono essere forniti ai sensi delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari.

Qualora l'Utente non installi gli Aggiornamenti entro un congruo termine, BHC non sarà responsabile per i difetti di conformità derivanti dalla mancanza dell'Aggiornamento pertinente, a condizione che:

- (i) BHC abbia informato l'Utente della disponibilità dell'Aggiornamento e delle conseguenze della mancata installazione dello stesso;
- (ii) la mancata o errata installazione dell'Aggiornamento da parte dell'Utente non sia dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite da BHC.

10.4 L'eventuale difetto di conformità derivante da un'errata integrazione della Piattaforma o dei Servizi nell'ambiente digitale dell'Utente potrà essere considerato difetto di conformità solo se:

- (i) la Piattaforma o i Servizi siano stati integrati da BHC o sotto la sua responsabilità;
- (ii) la Piattaforma o i Servizi richiedevano integrazione da parte dell'Utente e l'errata integrazione sia dovuta a una carenza delle istruzioni di integrazione fornite da BHC.

10.5 BHC è responsabile in caso di difetti di conformità relativi alla Piattaforma o ai Servizi che si manifestino o risultino evidenti nel periodo di tempo durante il quale la Piattaforma o i Servizi siano forniti all'Utente secondo le presenti Condizioni Servizi Non Sanitari. L'azione diretta a far valere i difetti, purché non dolosamente occultati da BHC, si prescrive in ogni caso nel termine di 26 mesi dall'ultimo atto di fornitura della Piattaforma o dei relativi Servizi.

10.6 L'onere della prova della conformità della Piattaforma o dei Servizi, per difetti di conformità che si manifestino nel periodo di cui all'art. 10.5 delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari, è a carico di BHC, salvo in caso BHC dimostri che l'ambiente digitale dell'Utente non è compatibile con i requisiti tecnici della Piattaforma o dei Servizi e di avere informato l'Utente di tali requisiti prima dell'accettazione delle Condizioni Servizi Non Sanitari. L'Utente è tenuto a collaborare con BHC, per quanto ragionevolmente possibile e necessario, limitatamente ai mezzi meno intrusivi per l'Utente, al fine di accertare se la causa del difetto di conformità risieda nell'ambiente digitale dell'Utente. In caso di mancata collaborazione e se BHC abbia informato l'Utente dei requisiti inerenti il necessario ambiente digitale prima dell'accettazione delle Condizioni Servizi Non Sanitari, l'onere della prova dell'esistenza del difetto di conformità è a carico dell'Utente.

10.7 In caso di esistenza di un difetto di conformità, l'Utente ha diritto al ripristino della conformità, a ricevere una congrua riduzione del prezzo (qualora lo stesso sia stato pagato dall'Utente) o alla risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari.

10.8 L'Utente ha diritto al ripristino della conformità della Piattaforma o dei Servizi, a meno che ciò non sia impossibile o imponga a BHC costi che sarebbero sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze del caso e, in particolare:

- (i) del valore che la Piattaforma o i Servizi avrebbero in assenza di difetto di conformità; e
- (ii) dell'entità del difetto di conformità.

BHC si impegna a rendere la Piattaforma o i Servizi conformi entro un congruo termine a partire dal momento in cui sia stata informata dall'Utente in merito al difetto di conformità, senza spese e senza notevoli inconvenienti per l'Utente, tenuto conto della natura della Piattaforma o dei Servizi e dell'uso che l'Utente intendeva farne.

10.9 L'Utente ha diritto a una riduzione proporzionale del prezzo (qualora lo stesso sia stato pagato dall'Utente), o alla risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari, in uno dei casi seguenti:

- (i) il rimedio del ripristino della conformità è impossibile o sproporzionato;
- (ii) BHC non ha ripristinato la conformità secondo quanto previsto nelle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari;
- (iii) si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo di BHC di ripristinare la conformità;
- (iv) il difetto di conformità è talmente grave da giustificare un'immediata riduzione del prezzo o risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari; oppure



- (v) BHC ha dichiarato, o risulta altrettanto chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità entro un congruo termine o senza notevoli inconvenienti per l'Utente.
- 10.10 La riduzione del prezzo (ove applicabile) è proporzionale alla diminuzione di valore della Piattaforma o dei Servizi forniti all'Utente rispetto al valore che avrebbero se fossero stati conformi. Se la Piattaforma o i Servizi devono essere forniti per un determinato periodo di tempo in cambio del pagamento di un prezzo, la riduzione di prezzo si applica al periodo di tempo in cui la Piattaforma o i Servizi non siano stati conformi.
- 10.11 Se la Piattaforma o i Servizi sono stati forniti in cambio del pagamento di un prezzo pagato dall'Utente, l'Utente non ha diritto di risolvere le Condizioni Servizi Non Sanitari se il difetto di conformità è di lieve entità. L'onere della prova riguardo al fatto che il difetto di conformità è di lieve entità è a carico di BHC.
- 10.12 In caso di risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari, BHC si asterrà dall'utilizzare qualsiasi contenuto diverso dai dati personali che sia stato fornito o creato dall'Utente nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma o dei Servizi, fatto salvo il caso in cui tale contenuto:
- (i) sia privo di utilità al di fuori del contesto della Piattaforma o dei Servizi;
 - (ii) si riferisca solamente all'attività dell'Utente nell'utilizzo della Piattaforma o dei Servizi;
 - (iii) sia stato aggregato da BHC ad altri dati e non possa essere disaggregato o comunque non senza uno sforzo sproporzionato; o
 - (iv) sia stato generato congiuntamente dall'Utente e altre persone, e altri consumatori possano continuare a utilizzare il contenuto.
- 10.13 Ad eccezione delle situazioni di cui all'art. 10.12 da (i) a (iii) delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari, BHC metterà a disposizione dell'Utente, su richiesta dello stesso, i contenuti diversi dai dati personali, che sono stati forniti o creati dall'Utente durante l'utilizzo della Piattaforma o dei Servizi. L'Utente ha il diritto di recuperare da BHC tali contenuti digitali gratuitamente e senza impedimenti, entro un congruo lasso di tempo e in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.
- 10.14 A fronte della risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari, BHC potrà impedire qualsiasi ulteriore utilizzo della Piattaforma o dei Servizi da parte dell'Utente, in particolare rendendogli la Piattaforma o i Servizi inaccessibili o disattivando il suo account, senza pregiudizio per quanto sopra. In seguito alla risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari, l'Utente si asterrà dall'utilizzare la Piattaforma o i Servizi e dal metterli a disposizione di terzi.
- 10.15 Ove applicabile, si precisa che l'Utente (nel caso in cui sia soggetto all'obbligo di pagamento del prezzo della Carta) non sarà tenuto a pagare per l'uso della Piattaforma o dei Servizi nel periodo precedente la risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari durante il quale la Piattaforma o i Servizi non siano stati conformi.
- 10.16 Ove applicabile, eventuali rimborsi dovuti all'Utente saranno effettuati senza ritardo ingiustificato e, in ogni caso, entro 14 giorni dal giorno in cui BHC sia informata della decisione dell'Utente di esercitare il diritto alla riduzione di prezzo o alla risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari. BHC effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per pagare la Piattaforma o i Servizi, salvo che l'Utente consenta espressamente all'uso di un altro mezzo e non debba sostenere alcuna spesa relativa al rimborso. BHC non imporrà all'utente alcuna commissione in relazione al rimborso.
- 10.17 BHC potrà modificare la Piattaforma o i Servizi oltre a quanto è necessario per mantenere la conformità, secondo quanto previsto sopra, se sono soddisfatte le condizioni seguenti:
- (i) la modifica è realizzata senza costi aggiuntivi per l'Utente;
 - (ii) l'Utente è informato in modo chiaro e comprensibile della modifica; e
 - (iii) nei casi di cui all'art. 10.18 delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari, l'Utente è informato, con un anticipo ragionevole su un supporto durevole, sulle modalità e il momento in cui viene effettuata la modifica, nonché circa il suo diritto di recedere dalle Condizioni Servizi Non Sanitari o circa la possibilità di mantenere la Piattaforma o i Servizi senza tale modifica secondo quanto previsto oltre.
- 10.18 L'Utente ha il diritto di recedere dalle Condizioni Servizi Non Sanitari qualora la modifica di cui all'art.



10.17 delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari incida negativamente sull'utilizzo della Piattaforma o dei Servizi o sul suo accesso agli stessi, a meno che tali conseguenze negative siano trascurabili. In tal caso, l'Utente ha diritto a recedere gratuitamente entro un termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui la Piattaforma o i Servizi siano stati modificati da BHC. Si applicheranno, in tal caso, le conseguenze previste in caso di risoluzione delle Condizioni Servizi Non Sanitari. Il presente art. 10.18 delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari non si applicherà qualora BHC abbia consentito che, senza costi aggiuntivi, l'Utente mantenesse la Piattaforma o i Servizi senza modifica e se sia preservata la conformità della Piattaforma o dei Servizi.

10.19 I rimedi previsti nell'art. 10 delle presenti Condizioni Servizi Non Sanitari si estendono anche ai casi di impedimento o limitazione d'uso della Piattaforma o dei Servizi che siano conseguenti ad una restrizione derivante dalla violazione di diritti dei terzi, in particolare di diritti di proprietà intellettuale, senza pregiudizio per gli altri rimedi previsti dalla normativa vigente.