

## 1. OGGETTO

QWINCE S.r.l. e QWINCE Innovation S.r.l. (di seguito congiuntamente "QWINCE") sono un gruppo di una società di servizi che hanno per oggetto la commercializzazione, la gestione, la promozione ed erogazione di prestazioni di Servizi nei settori della sanità, della salute e del benessere, prodotti in proprio o da terzi, ed erogati anche con l'ausilio di propria Centrale Operativa.

Di seguito i dati identificativi delle due società:

### Qwince S.r.l.

Via Principe di Belmonte 102, 90139 Palermo  
P.IVA: 11801100964  
PEC: [qwince@legalmail.it](mailto:qwince@legalmail.it)  
Tel: 800.770.272

### Qwince Innovation S.r.l.

Via Principe di Belmonte 102, 90139 Palermo  
P.IVA: 05585930828  
PEC: [securproject.it@pec.it](mailto:securproject.it@pec.it)  
Tel: 091.6167766

Le presenti Condizioni Generali regolano l'utilizzo dell'offerta che QWINCE mette a disposizione degli Attori Sanitari, di Pazienti e Care-giver, avvalendosi di:

- dispositivo medico software denominato PuntoFarma<sup>1</sup> [www.puntofarma.online](http://www.puntofarma.online) (di seguito, anche "Piattaforma") e le Applicazioni relative (di seguito, congiuntamente "la Soluzione") nella sua configurazione denominata CONCURA;
- i servizi ad esso correlati, denominati CONCURA (di seguito "il Servizio") erogati tramite la propria Centrale Operativa

La Piattaforma Puntofarma® e la sua configurazione CONCURA sono un dispositivo medico software (SaMD) destinato a essere utilizzato dagli attori sanitari (opportunamente formati all'uso) e dai loro pazienti – stabili, in condizioni non critiche o serie, affetti da patologie croniche o acute, di età pari o superiore a 18 anni – che decidono di registrarsi autonomamente per gestire le loro informazioni sanitarie e cliniche e/o arruolati dalle organizzazioni sanitarie.

QWINCE offre ai propri Clienti (di seguito "Utenti") la possibilità di beneficiare di una serie di servizi sanitari e assistenziali (di seguito "Servizi") offerti da professionisti selezionati, a condizioni agevolate e/o gratuiti, a seconda dei Servizi sottostanti il profilo acquistato.

Il Servizio è stato creato per offrire l'accesso, attraverso la Centrale Operativa o l'applicazione software, a servizi assistenziali, medici e sanitari, erogati dai centri affiliati al network, al fine di:

- pianificare, organizzare e valutare il percorso di cura e lo stato di salute dell'Utente;
- condividere informazioni sanitarie e consulenze in modo strutturato;
- monitorare lo stato di salute dell'Utente;
- dare la possibilità di interagire con un professionista sanitario (di seguito "Attore Sanitario") anche attraverso il servizio di messaggistica privata e / o videoconferenza;
- favorire l'accesso alle prestazioni offerte dagli Attori Sanitari aderenti al "network ConCura".

Il Servizio CONCURA, tramite l'applicazione software e una Centrale Operativa, consente agli Utenti registrati di:

- entrare in contatto con medici del network specializzati in determinati settori della medicina, in proprio o appartenenti alle strutture sanitarie aderenti, che hanno scelto di aderire alla Soluzione;
- prenotare le relative prestazioni sanitarie, presso i centri del network;
- gestire e accedere a un archivio, nella propria area personale, contenente la propria documentazione medica;
- disporre di un servizio di "conciergerie", ossia di accoglienza, assistenza e supporto ai pazienti per fungere da punto assistenza per i loro bisogni non sanitari nell'ambito del percorso di cura;
- acquisire e gestire dati fisiologici, biometrici e comportamentali, anche grazie a dispositivi medici e wearable, da condividere con i professionisti sanitari di riferimento;

<sup>1</sup> Il dispositivo PuntoFarma è di proprietà dell'azienda QWINCE Innovation S.r.l. con sede in Palermo, via Catania n. 5, partita I.V.A., codice fiscale e iscrizione presso il Registro Imprese di Palermo 05585930828. PuntoFarma (e le sue configurazioni) è registrato presso Elenco Dispositivi Medici del Ministero della Salute n. 2305257 – Normativa di riferimento: Reg. UE 2017/745 – Classe I.

- disporre in comodato d'uso a titolo gratuito o oneroso/vendita di strumentazione elettromedicale e relativa configurazione e supporto per l'acquisizione di dati fisiologici, biometrici e comportamentali;
- di stabilire, a distanza, un rapporto direttamente con gli operatori sanitari, che forniscono la propria prestazione in totale autonomia, tramite messaggistica privata e /o videoconferenza, senza alcuna forma di intermediazione e responsabilità da parte di QWINCE;
- offerta, inoltro e accettazione di ordini di acquisto a distanza di beni e servizi presenti nella sezione "Shop" o "Negozio" del sito [www.concura.online](http://www.concura.online);
- accedere alle eventuali convenzioni sottoscritte da QWINCE a favore dei propri Utenti.

Il Servizio CONCURA, quindi, è finalizzato e specificamente strutturato per abilitare le strutture sanitarie affiliate al network ad erogare prestazioni di telemedicina, telemonitoraggio e teleassistenza del paziente. Per tale motivo, il Servizio CONCURA, sebbene frutto dagli Utenti (ossia pazienti o care-giver), è erogato a favore di Attori sanitari privati o pubblici, strutture ospedaliere/universitarie, medici di medicina generale, specialisti, farmacie, che, insieme, possono anche costituire un network di "punti e centri erogatori", competenti e responsabili della prestazione sanitaria.

QWINCE non appartiene, né è sponsorizzata da medici, aziende farmaceutiche, organi governativi, ospedali o centri sanitari privati, né si finanzia attraverso la vendita di pubblicità. Il servizio si finanzia principalmente con i canoni di adesione da parte degli Attori sanitari e dei pazienti, nonché fondi propri dell'impresa.

Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo quindi hanno per oggetto la definizione

- I. delle condizioni di utilizzo dei Servizi di telemonitoraggio e teleassistenza del paziente, nonché
- II. dei diritti e degli obblighi di QWINCE e degli Utenti con riferimento all'utilizzo della Soluzione e dei servizi accessori.

**L'UTENTE PRENDE ATTO CHE I SERVIZI (E LE VISITE EVENTUALMENTE EROGATE DAGLI ATTORI SANITARI IN SEGUITO ALLA FRUIZIONE DEI SERVIZI) NON COSTITUISCONO, NE' POSSONO ESSERE CONSIDERATI QUALE UN'ALTERNATIVA A (O SONO DA INTENDERSI COME EQUIVALENTI A) SERVIZI DI INTERVENTO MEDICO DI URGENZA.**

**L'UTENTE SANITARIO SI IMPEGNA:**

1. AD INFORMARE I PROPRI PAZIENTI CHE, IN CASO DI URGENZA, DOVRANNO CONTATTARE IL NUMERO 112 O RECARSI PRESSO UN SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO
2. RISPONDERE ALLE RICHIESTE DI CONTATTO, ASSISTENZA E AGLI ALERT SEGNALATI DALLA PIATTAFORMA SECONDO I LIVELLI DI SERVIZIO CONCORDATI NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO SOTTOSCRITTO.

## **2. DEFINIZIONI**

Le espressioni inizianti con lettera maiuscola utilizzate nel Contratto hanno il significato di seguito specificato:

«**Abbonato**» indica indifferentemente (i) qualunque persona fisica che eserciti la propria attività di Attore Sanitario in regime libero-professionale, (ii) qualunque persona giuridica di diritto privato che riunisce Attori Sanitari per l'esercizio delle rispettive professioni e (iii) qualunque persona giuridica di diritto pubblico che riunisce Attori Sanitari per l'esercizio delle rispettive professioni, che abbia aderito all'offerta dei Servizi accettando l'Accordo Quadro ed eseguendo il relativo pagamento per l'attivazione del servizio.

«**Abbonamento**» indica l'adesione all'offerta dei Servizi attraverso l'apposizione di una Firma Elettronica o autografo sull'Accordo Quadro.

«**Accordo Quadro**» indica il documento (denominato "**CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO CONCURA**") mediante cui si procede all'Abbonamento da parte di una Struttura Sanitaria o un operatore sanitario all'offerta dei Servizi attraverso l'apposizione di una Firma Elettronica o autografo.

«**Accordo sulla Protezione dei Dati Personalini**» indica l'accordo stipulato tra Utente e QWINCE concernente il Trattamento dei Dati Personalini effettuato da QWINCE ai fini dell'erogazione dei Servizi.

«**Account Utente**» indica l'account personale associato a un Utente, che consente allo stesso di accedere alle funzionalità del Servizio in base all'Abbonamento sottoscritto e ai diritti associati.

«**Amministratore**» indica un soggetto designato dall'Abbonato avente il compito, in particolare, di gestire la creazione/eliminazione e l'accesso agli Account Utenti all'interno di una singola organizzazione. L'Amministratore opera sotto la piena ed esclusiva responsabilità dell'Abbonato.

«**Assistente**» indica il personale di qualunque tipo che (i) assiste un Utente (ii) operando in nome e per conto del predetto Abbonato o Utente, come il personale amministrativo, il personale di segreteria degli studi medici, gli assistenti di studi medici o dentistici e il personale paramedico. L'Assistente rimane sotto la piena responsabilità dell'Abbonato.

«**Attore Sanitario**» indica i professionisti che partecipano direttamente o indirettamente alla presa in carico e follow-up sanitario o medico-sociale di un Paziente, operanti in regime libero-professionale o come dipendenti, individualmente o collettivamente, in possesso dei requisiti necessari per usufruire dei Servizi.

«**Care Giver**» indica qualsiasi persona fisica identificata da un Paziente per la quale svolge attività di prenotazione di un appuntamento, un farmaco o una prestazione sanitaria, attraverso il proprio account. Un Care Giver può accedere a dati personali e sanitari del Paziente che assiste e riceve alert e promemoria per conto del Paziente.

«**Database Paziente**» indica l'insieme dei dati relativi ai Pazienti, comprendente Dati Personalini, Dati Sanitari e Documenti.

«**Dati Personalini**» indica qualsiasi informazione concernente una persona fisica, identificata o identificabile, così come definita dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).

«**Dati Sanitari**» indica i "Dati relativi alla salute" così come definiti dal GDPR.

«**Dati Utente**» indica (a) i dati dell'Utente, compresi i dati amministrativi e i Dati Personalini dell'Utente, (i) trasferiti dall'Utente a QWINCE e/o (ii) raccolti da QWINCE nell'ambito dell'erogazione dei Servizi; e/o (iii) riferiti dall'Utente attraverso la Scheda Profilo Utente e disponibili sulla piattaforma; (iv) riferiti attraverso le e-mail e gli SMS inviati ai Pazienti; (v) condivisi da un Utente con un Paziente su qualsiasi supporto (vi) i dati scambiati tramite il Servizio di Messaggistica; nonché (b) qualsiasi Documento di qualunque natura, scaricato, diffuso, acquisito o caricato online da un Utente sulla Piattaforma.

«**Diritti di Proprietà Intellettuale**» indica (i) l'insieme dei diritti di proprietà intellettuale e industriale, di qualsiasi forma e natura, suscettibili di esistere o di essere tutelati nei Paesi del mondo, comprendenti le opere dell'intelletto, i diritti d'autore e i diritti affini, il copyright, i disegni e i modelli, i software e i codici sorgente, i marchi, i nomi commerciali e i loghi, i nomi dei domini e altri segni distintivi, i database, nonché le invenzioni, i brevetti e il know-how, indipendentemente dal fatto che siano stati o possano essere depositati, nonché gli aggiornamenti, le migliorie, le modifiche, le configurazioni, le estensioni e le opere derivate, per intero o in parte, dai predetti elementi e (ii) i diritti della personalità e il diritto all'immagine.

«**Documento**» indica qualunque supporto, indipendentemente dal formato o dalla modalità di creazione, ricezione o conservazione, prodotto in occasione di attività di prevenzione, diagnosi, cura o sorveglianza sociale e medico-sociale che potrebbe contenere Dati Sanitari, nonché i documenti resi disponibili dal Paziente all'Utente/Attore Sanitario a supporto delle richieste avanzate mediante la Piattaforma CONCURA.

«**Evento di Forza Maggiore**» indica eventi, cumulativamente, (i) imprevisti e/o ragionevolmente imprevedibili, (ii) non in corso alla data di conclusione del Contratto, e (iii) al di fuori del controllo della parte coinvolta. Detti eventi comprendono, a titolo esemplificativo e non esauritivo, calamità naturali, incendi, alluvioni, allagamenti, eventi atmosferici di portata eccezionale, guerre, guerre civili o disordini, atti di terrorismo, esplosioni, scioperi nazionali o locali.

«**Firma Elettronica**» indica un processo associato a un documento informatico che consente a un soggetto di accettare il contenuto di tale documento informatico.

«**GDPR**» indica il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, che ha abrogato la direttiva 95/46/CE. I termini «Categorie particolari di dati personali», «Clausola Contrattuale Standard», «Dati relativi alla salute», «Interessato», «Titolare del trattamento», «Responsabile del trattamento», «Trattamento», «Trasferimento» e «Violazione di Dati Personalini» hanno il senso loro attribuito dal GDPR.

«**Identificativo**» indica il codice identificativo personale (tipicamente il Codice Fiscale) associato a un Account Utente e/o a un account Abbonato nonché qualsiasi codice riservato o password assegnata all'Utente e/ all'Abbonato dalla Piattaforma e successivamente modificata dall'Utente e/o dall'Abbonato per autenticarsi al fine di accedere ai Servizi.

«**Informazione Riservata**» indica (i) il Contratto, (ii) qualsiasi informazione di natura finanziaria, giuridica, commerciale, tecnica, informatica o amministrativa, (iii) qualsiasi documento o informazione concernente l'accesso ai Servizi, (iv) qualsiasi informazione suscettibile di favorire gli interessi di un'impresa concorrente nonché (v) qualsiasi altra informazione che le Parti potrebbero essere indotte a comunicarsi reciprocamente, direttamente o indirettamente, per iscritto o a voce, in qualsiasi forma o attraverso qualsiasi supporto e che, in ragione della natura della stessa o delle circostanze in cui è avvenuta la divulgazione dovrebbe essere ragionevolmente considerata riservata. Le Informazioni Riservate non comprendono le informazioni che (i) risultavano

essere di dominio pubblico prima di essere comunicate o divulgare; e/o (ii) risultavano essere note alla Parte destinataria prima di essere comunicate o divulgare alla stessa; e/o (iii) sono state ottenute legittimamente da un soggetto terzo che aveva il diritto di trasmetterle; e/o (iv) di cui una Parte ha autorizzato per iscritto la controparte alla divulgazione, e questo prima che le predette informazioni venissero divulgare.

«**Infrastruttura**» indica tutti i tipi di (i) hardware, tra cui computer, cuffie, microfoni, videocamere, telefoni e tablet, (ii) software e rete Internet, installati, gestiti e utilizzati dall'Abbonato e/o dall'Utente, da postazione fissa o mobile, che consentono di accedere ai Servizi e alla Soluzione per usufruirne.

«**Network**» indica le organizzazioni sanitarie, i professionisti e gli Attori Sanitari in genere che hanno deciso di aderire ai servizi ConCura, direttamente per sè o a nome della propria organizzazione, attivando l'Abbonamento al servizio mediante la sottoscrizione dell'Accordo Quadro.

«**Paziente**» indica qualsiasi persona fisica, in possesso o meno di un account utente, che si sia sottoposta o debba sottoporsi a servizi di telemonitoraggio, teleassistenza e visita medica presso un Attore Sanitario, che ne gestisce la presa in carico e il relativo follow-up.

«**Piattaforma**» indica l'insieme di (a) software accessibili in modalità SaaS (Software as a Service) dal Sito e/o (b) applicativi mobili accessibili attraverso i diversi App Store del mercato, che consentono in particolare di (i) creare uno spazio dedicato sulla Piattaforma CONCURA, parametrare lo spazio e le abilitazioni per gli Utenti debitamente identificati e referenziati; (ii) modificare le informazioni visibili sul Portale Paziente, (iii) costituire un archivio Pazienti, (iv) accedere e consultare Documenti caricati sulla Piattaforma; (v) comunicare con altri Attori Sanitari o con i propri Pazienti; (vi) gestire la propria agenda; (vii) avviare sessioni di teleconsulto; (viii) accedere alle funzionalità disponibili.

«**Professionista Sanitario**» indica i soggetti che esercitano una professione sanitaria, secondo la normativa applicabile.

«**Scheda Paziente**» o **modulo .Terapia** indica la scheda di identificazione di un Paziente con il quale un Attore Sanitario ha interagito nell'ambito della presa in carico e del percorso di cura. La scheda, del cui contenuto è unicamente responsabile il Paziente e/o l'Attore Sanitario, può contenere i dati identificativi e di contatto del Paziente, i dati relativi alle patologie, alle terapie, agli appuntamenti e alle visite mediche nonché i Dati Sanitari del Paziente.

«**Scheda Profilo Utente**» o **Area Impostazioni** indica la scheda dell'Attore Sanitario, Utente, contenente tutte le informazioni necessarie per permettere ai Pazienti di prenotare appuntamenti online.

«**Servizio**» indica il o i Servizi messi a disposizione dell'Abbonato e degli Utenti per rispondere alle necessità delle rispettive attività professionali, nell'ambito del Servizio CONCURA .

«**Servizio Agenda**» o **modulo .Prenotazioni** indica il servizio di gestione degli appuntamenti degli Attori Sanitari, concepito e sviluppato da QWINCE. Il modulo comprende, in particolare, la messa a disposizione in modalità SaaS di (i) un calendario con molteplici funzionalità innovative; (ii) un modulo per la prenotazione di appuntamenti online e la gestione della Scheda Profilo Utente e (iii) del relativo supporto.

«**Servizio di Messaggistica**» si intende il servizio di messaggistica sincrona o asincrona messo a disposizione degli Utenti che consente loro di scambiare informazioni con altri Utenti.

«**Sito**» indica il sito web [www.concura.online](http://www.concura.online)

«**Utente**» indica qualsiasi (i) utente, beneficiario di un Abbonamento a suo nome e/o (ii) qualsiasi Attore Sanitario o Assistente autorizzato da un Abbonato, da un Amministratore o da un altro Utente a utilizzare alcune funzionalità dei Servizi sotto l'esclusiva responsabilità dell'Abbonato o dell'Utente, beneficiario di un Abbonamento a suo nome, e/o (iii) i Pazienti e i loro Care-Giver che accedono e/o acquistano il Servizio.

### 3. I SERVIZI

**3.1.** L'accettazione delle presenti Condizioni generali di utilizzo da parte dell'Utente che sottoscrive l'Abbonamento (nel seguito anche "Abbonato") offre la possibilità di beneficiare di determinati Servizi per l'assistenza e la salute a condizioni agevolate rispetto a quelle di mercato, grazie al rapporto di convenzionamento di QWINCE con i professionisti e le strutture appartenenti al proprio network ovvero gratuiti in quanto ricompresi nel costo del Servizio.

Le condizioni favorevoli e/o l'eventuale ammontare effettivo della percentuale di sconto, in caso di prestazione sanitaria si differenzia a seconda della struttura erogante la prestazione sanitaria; ovvero la gratuità di specifici Servizi varia a seconda della tipologia di contratto sottoscritto.

**3.2.** I Servizi sanitari e assistenziali fruibili dal Paziente con ciascuna offerta sono consultabili dal sito <https://concura.online/>, mentre le tariffe e il dettaglio delle voci previste per ciascuna tipologia di abbonamento sono consultabili alla pagina <https://concura.online/tariffe/>.

**3.3.** Per quanto riguarda i Servizi che prevedono la fruizione di prestazioni sanitarie, si precisa che il costo (iva esente, ai sensi dell'art. 10, n. 18 del D.P.R. 633/72) è totalmente a carico del Cliente, il quale sosterrà la spesa usufruendo di eventuali tariffe e condizioni agevolate, grazie al rapporto di convenzionamento delle strutture sanitarie con QWINCE. Si ricorda, inoltre, che i servizi di "Televisita Specialistica", "Chat" non sono prestazioni di emergenza-urgenza medica e pertanto in tali casi il Cliente deve rivolgersi alle strutture pubbliche deputate a tali scopi.

#### **4. CREAZIONE DELL'ACCOUNT E ACCESSO AI SERVIZI**

**4.1.** Il Paziente e/o il Care Giver, al fine di accedere al Servizio CONCURA, deve registrarsi sulla piattaforma [www.concura.online](http://www.concura.online), fornendo in maniera veritiera e corretta tutti i dati nella apposita scheda di registrazione e accettando le presenti condizioni di utilizzo. Sulla base di questi dati, il sistema provvederà a creare l'Account Utente, per poter, così, procedere nell'identificazione del soggetto, dell'area sanitaria, della patologia di interesse, della terapia e dell'operatore o struttura sanitaria a cui far pervenire le informazioni di monitoraggio e le richieste di prenotazione della visita medica. L'Utente, in relazione al profilo acquistato e alla struttura sanitaria di riferimento, può eventualmente disporre di un accesso gratuito a un certo numero di prestazioni (ad es. prenotazioni o teleconsulti).

**4.2.** Nel caso dell'Attore sanitario, QWINCE raccoglie, all'atto della sottoscrizione dell'Accordo Quadro con un soggetto erogatore di prestazioni sanitarie, tutti i dati necessari alla creazione dell'Account Utente e invia, via email, all'Amministratore un account personalizzato e provvisorio, per eseguire il primo accesso al proprio Account Utente. Durante la configurazione del proprio Account l'Utente e degli account dei propri Assistenti, l'Amministratore si impegna, per sè e per i propri collaboratori, a fornire informazioni esatte, complete e veritieri sulla propria identità e, se richiesto, sul proprio titolo professionale, qualifica e specializzazione, nel rispetto delle regole deontologiche della professione definite dall'ordine professionale di appartenenza e/o dalle autorità di regolamentazione sanitaria. L'Utente si impegna, in particolare, a non creare un profilo falso, a non usurpare l'identità di un'altra persona fisica o giuridica e a non avvalersi di un titolo professionale, una specializzazione o altre qualifiche professionali in modalità abusive o non conformi alla regolamentazione vigente. In caso di variazione dei Dati Utente precedentemente comunicati a QWINCE, l'Utente si impegna ad aggiornarli immediatamente nel proprio Account o ad informare immediatamente QWINCE, entro i termini convenuti (e comunque non oltre 10 giorni lavorativi), di tutte le informazioni necessarie alla fornitura dei Servizi.

**4.3.** L'accesso al Servizio CONCURA e la navigazione dell'Utente mediante la Soluzione implica, oltre all'accettazione del consenso alla cura e dell'informativa sul trattamento dei dati personali, l'accettazione piena e senza riserve delle presenti Condizioni Generali. Chiunque non accetti le presenti Condizioni Generali deve astenersi dall'utilizzare il Servizio di QWINCE. All'atto, quindi, della creazione dell'Account Utente, l'Utente (sia esso Paziente o Attore sanitario) è tenuto, mediante spunta di una check-box, ad accettare le presenti Termini e Condizioni Generali d'utilizzo, a seguito di cui riceve un "codice d'accesso" (utenza e password) fornito da QWINCE per accedere ai Servizi e alle funzionalità della Soluzione. L'Utente può altresì fornire il consenso esplicito (revocabile a suo piacimento), nell'ambito del tracciamento dati personali sito, per l'uso ai fini commerciali dei suoi dati. Tale accettazione ha valore legale. L'Utente:

- non può cedere l'uso del proprio codice d'utente/password a terzi ed è responsabile per la confidenzialità dei suoi codici;
- è il solo responsabile dell'uso delle Credenziali, in particolare se decide di memorizzarle in un dispositivo per poter accedere automaticamente ai Servizi;
- poiché qualsiasi accesso, utilizzo di Servizi e invio di dati dall'Account di un determinato Utente sarà considerato effettuato da quell'Utente, l'Utente è tenuto a verificare sempre la propria effettiva disconnessione dai Servizi al termine di ogni sessione, in special modo, quando accede da una postazione pubblica.

QWINCE non è responsabile di alcun danno o pregiudizio che possa essere causato all'Utente in seguito alla perdita o alla sottrazione del codice d'utente/password e/o come conseguenza del suo utilizzo da parti terze.

**4.4.** In considerazione della natura dei dati trattati dagli Utenti, QWINCE si riserva il diritto di verificare e/o di far verificare da un fornitore esterno specializzato o richiedere opportuni riscontri (che l'Utente si impegna sin d'ora a fornire) di: (i) l'identità di ciascun Utente, sia esso un Attore Sanitario o un Assistente, chiedendo la trasmissione di una copia della carta d'identità e/o (ii) solo con riferimento agli Attori Sanitari, la prova della relativa autorizzazione ufficiale all'esercizio della professione sanitaria idonea a dimostrare, in conformità con la normativa applicabile, il diritto all'esercizio della professione, la specializzazione e/o

le altre qualifiche professionali che l'Utente rivendica sulla Piattaforma, richiedendo la trasmissione di tutte le informazioni e i documenti giustificativi necessari.

**4.5.** Nell'ipotesi in cui l'Utente fornisca informazioni false, inesatte, obsolete, incomplete o tali da indurre in errore QWINCE o eventuali terzi (inclusi i Pazienti), QWINCE potrà sospendere o chiudere immediatamente l'Account Utente, senza preavviso né risarcimento (né riconoscimento di alcun indennizzo, penale, risarcimento o ulteriore importo di qualsivoglia natura), negandogli l'accesso alla totalità o a parte dei Servizi in maniera provvisoria o definitiva.

**4.6.** L'Utente può accedere ai Servizi attraverso la funzione di Login, quindi, per essere riconosciuto, deve utilizzare il codice identificativo (username) e la password, oltre ad eventuali altre politiche di sicurezza ritenute adeguate alla natura dei dati trattati e volte a garantire sia l'identità e la riservatezza degli Utenti che la non ripudiabilità delle transazioni effettuate sulla Piattaforma. Nel caso di contatto telefonico, l'utente potrà essere identificato mediante una serie di domande che possano permetterne l'identificazione certa.

**4.7.** L'Utente è il solo responsabile dell'uso dell'Account Utente, in particolare se decide di memorizzarle in un dispositivo per poter accedere automaticamente ai Servizi. Qualsiasi accesso, utilizzo dei Servizi e invio dei dati dall'Account Utente sarà considerato effettuato da quell'Utente. Pertanto, l'Utente è tenuto a verificare la propria effettiva disconnessione dai Servizi al termine di ogni sessione, in particolare quando accede ai Servizi da postazioni pubbliche.

## 5. CONTENUTI DISPONIBILI DURANTE LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

**5.1.** La Soluzione può includere contenuti a cui è possibile accedere attraverso collegamenti che fanno riferimento ad altre pagine e portali Internet (di seguito "Link"). In questi casi, QWINCE agisce come fornitore di servizi di intermediazione ai sensi della legislazione vigente e sarà responsabile dei contenuti e dei servizi erogati dai siti richiamati dai Link nella misura in cui fosse stato a conoscenza della illecità e non abbia disattivato il link con la dovuta diligenza.

**5.2.** L'inclusione di Link esterni nella Piattaforma, sebbene possa implicare l'esistenza di un accordo con i responsabili, gli autori o i titolari degli stessi, non comporta né la raccomandazione, promozione o identificazione di QWINCE con i suddetti contenuti o servizi. QWINCE non può essere ritenuto responsabile dei danni provocati dalla illecità, dal mancato aggiornamento o dall'erroneità dei contenuti dei Link né di qualsiasi altro danno che non sia direttamente imputabile a QWINCE.

**5.3.** Con riferimento ai testi e alle informazioni contenute nel Sito e/o accessibili mediante la fruizione del Servizio, l'Utente si impegna ad utilizzare le pubblicazioni e i contenuti presenti nella Soluzione in conformità alla Legge e alle presenti condizioni, pertanto, lo stesso dovrà astenersi dal:

- a) riprodurre, copiare, distribuire, trasformare o modificare i contenuti salvo nei casi autorizzati dalla Legge o espressamente consentiti da QWINCE o da chiunque detenga la proprietà dei diritti di sfruttamento, ove necessario.
- b) riprodurre o copiare per uso privato i contenuti che possano essere considerati come Software o Database in conformità alla legislazione vigente in materia di proprietà intellettuale, così come la sua comunicazione pubblica o messa a disposizione da terzi quando questi atti implichino necessariamente la riproduzione da parte dell'Utente o di una parte terza.
- c) estrarre e/o riutilizzare la totalità o una parte sostanziale dei contenuti integranti come anche dei database che QWINCE mette a disposizione degli Utenti.

**5.4.** In nessun caso, le informazioni presenti nella Soluzione costituiscono un parere medico, né un servizio medico e/o prestazione sanitaria. QWINCE cerca di mantenere elevato il livello di precisione nelle informazioni fornite, ma questo non può garantire l'esattezza, l'integrità o l'adeguatezza delle informazioni contenute nel proprio sito web o nella app o associate a questi ultimi. In ogni caso, chiunque utilizzi questa Soluzione, lo fa nella piena consapevolezza di quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo. L'Impresa, i suoi soci, collaboratori, impiegati e rappresentanti non si assumono la responsabilità degli errori od omissioni che possano incidere sui contenuti di questa Soluzione o altri contenuti a cui si possa accedere attraverso la stessa. L'Impresa, i suoi soci, collaboratori, impiegati e rappresentanti non potranno essere considerati responsabili per qualsiasi danno derivato dall'utilizzo del servizio e della Soluzione.

**5.5.** La descrizione dei Servizi e delle prestazioni mediche offerte nel portale sono elaborate da QWINCE, su indicazione degli Attori Sanitari che hanno sottoscritto l'Accordo Quadro. Le informazioni pubblicate nelle pagine personali degli Attori Sanitari sono riferibili agli stessi che assumono la relativa responsabilità circa la veridicità ed esattezza.

## 6. GESTIONE DEI DATI PERSONALI E SANITARI DEL PAZIENTE

**6.1.** L'Attore Sanitario, beneficiario di una sottoscrizione di Abbonamento a suo nome o di terzi, è responsabile (i) del rispetto delle regole legate al segreto medico e della gestione dei diritti di accesso e (ii) si impegna a ottenere, da parte del paziente, il consenso al trattamento delle informazioni personali e sanitarie, alla cura e tutte le autorizzazioni previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti per la condivisione dei database dei pazienti richiesta da alcune strutture sanitarie in esercizio collettivo. QWINCE ricorda che i profili sanitari condivisi, contenenti Dati Sanitari e Documenti, saranno interamente accessibili di default a ciascun Utente autorizzato della struttura sanitaria, fatte salve le autorizzazioni che verranno successivamente concesse o negate direttamente dal Paziente.

**6.2.** L'Utente riconosce che qualsiasi condivisione dei Dati Sanitari del Paziente con il proprio Circolo di Cura (caregiver, altri operatori sanitari...) e altri Attori Sanitari coinvolti nella sua presa in carico e nel processo di cura è limitata alle informazioni strettamente necessarie per il coordinamento o la continuità delle cure mediche, la prevenzione o la sorveglianza medico-sociale del Paziente, nel rispetto della normativa applicabile.

**6.3.** L'accesso ai Dati Sanitari da parte di qualsiasi Attore Sanitario, soggetto facente parte del Circolo di Cura e non facente parte dell'équipe medica del Paziente è possibile solo previo consenso esplicito dello stesso, acquisito mediante codici "usa e getta" generati casualmente dal sistema.

**6.4.** L'Utente riconosce che la fruizione dei servizi tramite la Centrale Operativa ConCura presuppone la condivisione dei propri dati personali e sanitari con gli operatori di QWINCE. L'accesso ai Dati Sanitari del Paziente da parte della Centrale Operativa è possibile solo previo consenso esplicito dello stesso, acquisito mediante codici "usa e getta" generati casualmente dal sistema.

**6.5.** L'Utente dichiara e garantisce di essere titolare dei dati e delle informazioni fornite e il beneficiario della prestazione richiesta o, qualora l'interessato fosse un minore o un soggetto incapace di agire, il genitore/tutore/amministratore di sostegno dichiara e garantisce di essere legittimato ad operare per conto dell'Utente interessato.

## 7. UTILIZZO DEL SERVIZIO

**7.1.** L'Utente accetta sin d'ora che l'utilizzo del servizio CONCURA, tramite il Centro Servizi, le app o il portale web implica l'adesione alle presenti Condizioni Generali d'Uso nella versione pubblicata sul sito web. Pertanto, se l'utente accede al Centro Servizi e sottoscrive un abbonamento o all'App per la prima volta e seleziona l'opzione "Accetta" sullo schermo in cui compaiono le presenti Condizioni Generali d'Uso, si riterrà automaticamente che le abbia comprese e accettate pienamente.

**7.2.** Tramite il Servizio, l'Utente può accedere ad una serie di funzionalità (quali la gestione degli appuntamenti e delle prenotazioni di prestazioni o di farmaci, la gestione delle sessioni di consulto a distanza, la messagistica, i servizi di monitoraggio...). Talune delle citate prestazioni (dettagliate nei punti seguenti) sono incluse nel Servizio, mentre altre (in relazione all'Accordo Quadro sottoscritto dall'Attore Sanitario e al profilo acquistato dal Paziente) saranno a pagamento.

## 8. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

**8.1.** QWINCE mette a disposizione degli Utenti un Servizio di accesso alle prestazioni e ai consulti mediante un'agenda online, che permette di organizzare le fasce orarie di visita, sia tramite supporto digitale che tramite l'accesso al Centro Servizi (in relazione al profilo acquistato). L'Attore Sanitario è l'unico responsabile della configurazione del servizio di accesso alle prestazioni e ai consulti nel rispetto delle norme etiche applicabili, e in particolare del principio di non discriminazione nell'accesso alle cure. Il Paziente potrà gestire tramite l'applicazione web, l'app o il Centro Servizi (in relazione al profilo acquistato) e accedere/visualizzare le richieste di prenotazione della visita medica o di altre prestazioni erogate dall'Attore Sanitario.

**8.2.** L'Amministratore, su delega del soggetto che ha sottoscritto l'Accordo Quadro, è responsabile dell'impostazione delle funzioni e dei privilegi assegnati agli altri Utenti autorizzati. Si impegna, altresì, a (i) revocare e sospendere qualsiasi autorizzazione non abbia più ragione d'essere; a (ii) stabilire la durata delle autorizzazioni per ciascun Utente; a (iii) verificare regolarmente le autorizzazioni e le rispettive durate.

**8.3.** L'Attore sanitario è libero di riprogrammare o rifiutare gli appuntamenti presi dai Pazienti. Inoltre, qualora, valutata la richiesta del Paziente, lo ritenga necessario, può indirizzare il Paziente a un altro Attore Sanitario. QWINCE non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui il Paziente annulli o non si presenti all'appuntamento. QWINCE non può essere ritenuta responsabile in caso di controversia tra Utente e Paziente, qualunque sia la causa.

**8.4.** Nell'ambito del plafond di prestazioni previste dal profilo acquistato, il Paziente, dopo aver selezionato l'Attore Sanitario o la Struttura sanitaria a cui far pervenire la richiesta di prenotazione, può inoltrare la richiesta di prenotazione sia tramite applicazione web, che app, che Centro servizi (se previsto dal profilo acquistato). A seguito dell'invio della richiesta di prenotazione, QWINCE invierà all'Utente una e-mail (all'indirizzo indicato dall'Utente) con cui verrà confermato l'invio della prenotazione e, il giorno stesso della visita medica, verrà ricordato all'Utente l'orario ed il luogo dell'appuntamento prenotato.

**8.5.** Per le prestazioni (visite, esami...) eventualmente eccedenti o non comprese nel plafond acquistato, l'Utente, dopo aver selezionato l'Attore Sanitario o la Struttura sanitaria a cui far pervenire la richiesta di prenotazione, deve provvedere al pagamento secondo le modalità previste per la prestazione.

**8.6.** Qualora la prestazione dovesse prevede il pagamento anticipato, l'effettivo pagamento del servizio offerto da QWINCE, da parte dell'Utente, dovrà avvenire prima dell'effettuazione della visita medica. Nel caso in cui l'Utente receda dal servizio prima dell'effettuazione della visita medica da parte dell'Attore Sanitario o della Struttura Sanitaria, QWINCE restituirà l'intero importo all'Utente. Per le modalità di recesso si veda il successivo paragrafo 18 delle presenti Condizioni di Utilizzo.

**8.7.** Al termine dell'utilizzo del servizio, QWINCE si riserva di inviare all'Utente un'email (all'indirizzo indicato dall'Utente) con cui verrà richiesto di rilasciare un feedback sul servizio offerto così da poter valutare il grado di soddisfazione dell'Utente.

**8.8.** L'Utente riconosce ed accetta che, accettando le presenti Condizioni, QWINCE si impegna esclusivamente a fornire all'Utente i Servizi attraverso la piattaforma Web e le App, fermo restando che la visita e tutte le prestazioni di natura medica o sanitarie saranno fornite dall'Attore Sanitario all'Utente in totale autonomia. Pertanto, richiedendo una prestazione ad un Attore Sanitario tramite la Soluzione, l'Utente stabilisce un autonomo rapporto contrattuale direttamente con l'Attore Sanitario o con la Struttura Sanitaria (nel caso in cui il professionista operi alle dipendenze di una Struttura Sanitaria o in regime di intra moenia presso una Struttura Sanitaria), che è disciplinato da specifico Accordo di cui al seguente link.

[Ministero della Salute | TELEMEDICINA | Linee di indirizzo nazionali](#)

## 9. TELECONSULTO

**9.1.** Il Paziente ha la possibilità di accedere alla sezione dell'App dedicata tramite la quale potrà prenotare ed effettuare tramite canale video, gratuitamente, nei limiti dei massimali previsti a seconda della tipologia di contratto sottoscritto, sessioni di consulto remoto con un professionista. Il Paziente, in relazione al profilo di abbondamento acquisto, potrà effettuare tali prenotazioni anche tramite Centro Servizi, che fornirà altresì supporto durante la fase di collegamento.

La Soluzione offre i seguenti servizi:

- *Sistema di valutazione (.Screening):* in seguito a dei questionari, selezionati/configurati dagli operatori sanitari, in relazione alla patologia e in linea con i protocolli della Struttura Sanitaria, il Sistema di Valutazione permette di raccogliere informazioni rilevanti all'erogazione delle prestazioni fornite dall'Utente e inoltrarle al professionista, che potrà utilizzarle come informazioni aggiuntive per fare la sua diagnosi o seguire il Paziente nel suo percorso di cura. La Soluzione offre la possibilità di condividere le informazioni raccolte con un professionista prima dell'erogazione della prestazione in presenza o da remoto.
- *Teleconsulto (.Teleconsulto):* la Soluzione offre una piattaforma d'interazione sicura tra Professionisti ed Utenti. Attraverso questo servizio, l'Utente può ottenere un primo orientamento medico-sanitario che in nessun caso verrà considerato una diagnosi, dato che questa richiederebbe un controllo fisico non possibile con i mezzi di televisita o chat. Attraverso la Soluzione, l'Utente può condividere testi, audio, video e foto con il Professionista Sanitari. Anche gli Attori Sanitari potranno iniziare una videoconferenza con l'Utente se lo ritengono opportuno.

**9.2.** Il modulo di Teleconsulto permette anche al professionista sanitario presente di interagire con l'Utente tramite messaggi privati sincroni o asincroni e videoconferenza.

### 9.3.1. MESSAGGI PRIVATI (CHAT)

**9.3.1.a.** Gli Utenti che contattano gli Attori Sanitari tramite messaggistica privata, hanno la possibilità di aprire una chat privata con gli stessi, i quali riceveranno una notifica sul proprio cellulare o sulla pagina WEB con l'avviso che il paziente ha richiesto un consulto attraverso il servizio di messaggistica privata. Se non diversamente indicato, l'Attore Sanitario ha 12 ore di tempo per rispondere al paziente, o comunque una finestra temporale coerente con i termini definiti nell'Accordo Quadro.

Decorso detto termine, previo consenso dell'Utente, QWINCE può proporre all'Utente che il consulto sia reso da altro professionista. L'Utente ha la possibilità di rifiutare il consulto da parte di altro professionista proposto da QWINCE a seguito

della mancata risposta dell'Attore Sanitario nelle 12 ore, comunicando il proprio rifiuto nella chat del servizio. Se previsto, il costo della prestazione medica sarà addebitato all'Utente e fatturato da QWINCE in nome e per conto dell'Attore Sanitario.

**9.3.1.b.** Qualsiasi Attore Sanitario può utilizzare la funzione che consente di inviare messaggi (notifiche push, SMS o e-mail) ai Pazienti, attraverso la Piattaforma. Le comunicazioni saranno limitate a messaggi (notifiche push, SMS e e-mail) per (i) confermare, annullare o ricordare appuntamenti; (ii) fornire informazioni sui Documenti da inviare; (iii) inviare promemoria; (iv) fornire informazioni sulla presa in carico del Paziente o sull'organizzazione della propria attività; (v) fornire informazioni su nuove attività o campagne sanitarie; (vi) fornire informazioni sul follow-up terapeutico del Paziente; (vii) suggerire adeguamenti alle prescrizioni.

**9.3.1.c.** QWINCE non può essere ritenuta responsabile in caso di mancata ricezione dei messaggi per motivi tecnici indipendenti dalla propria volontà.

**9.3.1.d.** L'Utente si impegna (i) a non inviare alcun messaggio contrario al codice deontologico di riferimento della sua professione o della professione dell'Attore Sanitario con cui è stato preso l'appuntamento; (ii) a trattare i Dati Personalni nel rispetto della normativa applicabile e a disabilitare l'invio di messaggi (notifiche push, SMS o e-mail) nel caso in cui il destinatario abbia espresso il proprio diniego.

**9.3.1.e.** L'Utente prende atto e accetta che, in nessun caso, potranno essere inviati messaggi di natura commerciale o promozionale o, in generale, che comportino un uso improprio del Servizio. L'Utente è il solo responsabile della liceità dei contenuti trasmessi con i messaggi.

**9.3.1.f.** Come promemoria, il Servizio di Messaggistica è un canale sicuro di scambio tra gli Utenti tramite messaggistica sincrona o asincrona e non è destinato a fungere da luogo di archiviazione di dati o Documenti relativi al monitoraggio dei Pazienti. A tal proposito, QWINCE esclude qualsiasi garanzia relativa alla conservazione o al backup di dati e documenti e declina ogni responsabilità in caso di perdita di dati o documenti, scambiati mediante il Servizio di Messaggistica.

### **9.3.2. VIDEOCONFERENZA/TELECONSULTO**

**9.3.2.a.** Gli Utenti che contattano i medici attraverso questo servizio, avranno la possibilità di inviare un messaggio privato al professionista sanitario, che riceverà una notifica sul proprio cellulare e via web, con l'avviso che il paziente ha richiesto informazioni tramite videoconferenza. L'attività di prenotazione e di attivazione del canale di comunicazione potrà avvenire anche con il supporto del Centro Servizi.

**9.3.2.b.** Il Professionista sanitario, qualora ritenga di accettare di prestare il consulto, (se non dovesse avere già indicato le proprie disponibilità quotidiane) concorderà con il paziente il giorno e l'ora in cui si realizzerà la videoconferenza. L'intero processo si effettuerà attraverso il servizio di messaggistica privata e la piattaforma. L'Attore Sanitario dovrà indicare o confermare (a fronte della richiesta dell'Utente) il giorno e l'ora della realizzazione della videoconferenza in modo che la Piattaforma possa inviare un promemoria via SMS, una notifica push e / o un'e-mail al Attore Sanitario e al paziente. Se non diversamente indicato, l'Attore Sanitario ha 12 ore di tempo per rispondere al paziente. Decorso detto termine, previo consenso dell'Utente, QWINCE si riserva di proporre all'Utente che il consulto sia reso da altro professionista/specialista.

**9.3.2.c.** L'Utente ha la possibilità di rifiutare il consulto da parte di altro Attore Sanitario proposto da QWINCE a seguito della mancata risposta dell'Attore Sanitario richiesto nelle 12 ore, comunicando il proprio rifiuto nella chat del servizio. Il costo della prestazione medica sarà addebitato all'Utente e fatturato da QWINCE in nome e per conto dell'Attore Sanitario, solo nel caso di consulti non inclusi nel plafond.

**9.4.** L'Utente riconosce che il Teleconsulto o una prestazione erogata da remoto, tramite la Piattaforma, in nessun caso può essere equiparata ad un servizio di refertazione a distanza e, pertanto, accetta che l'eventuale condivisione da parte del Paziente di esami clinici o strumentali e/o esiti di esami clinici o strumentali non può mai essere finalizzata all'ottenimento di un referto.

**9.5.** L'Attore Sanitario si impegna a inviare la propria risposta alle richieste del Paziente diligentemente e nel rispetto dei livelli di servizio concordati con l'Accordo Quadro. L'Attore Sanitario è il solo responsabile della liceità dei contenuti resi disponibili e condivisi con i Pazienti attraverso il Servizio, inclusa la raccolta di tutte le informazioni aggiuntive necessarie alla corretta evasione della richiesta. L'Attore Sanitario si impegna, quindi, a raccogliere e condividere informazioni esatte, aggiornate, essenziali, pertinenti e strettamente necessarie a consentire l'evasione della richiesta.

**9.6.** QWINCE non è in alcun caso responsabile del contenuto o dell'esattezza delle informazioni condivise dal Paziente con l'Attore Sanitario in relazione a ciascuna richiesta. Il Servizio non costituisce né (i) un mezzo per generare ricette mediche digitali, né (ii) un mezzo per generare referti medici, né (iii) un sistema di chat/messaggistica istantanea o in tempo reale tra Paziente e Attore Sanitario.

### **10. ASSISTENZA AL MONITORAGGIO**

**10.1.** Per poter accedere ai servizi di monitoraggio remoto, il paziente (anche se decide di aderire d'iniziativa) deve sempre essere dichiarato elegibile dal punto di vista clinico, previa verifica dei requisiti, da un Attore sanitario appartenente a un punto o centro sanitario erogatore. Il servizio viene assicurato tramite applicazione web, applicazione mobile e accesso al Centro Servizi, in relazione al profilo di utilizzo acquistato, fino a 24/24h per 365 giorni l'anno e comunque con un livello di disponibilità coerente con quanto comunicato dalla singola struttura sanitaria o del professionista di riferimento del singolo paziente.

Il Servizio di Assistenza al Monitoraggio è stato creato e sviluppato, basandosi sulla piattaforma, come strumento di raccolta, gestione e analisi del dato sanitario, per essere utilizzato da medici e pazienti finalizzato alla valutazione, con frequenze prefissate, dello stato di salute dell'Utente grazie a:

- una Centrale Operativa situata a Palermo e specificamente strutturata per erogare prestazioni di supporto a servizi di Telemedicina, Teleassistenza e Teleconsulto a favore di strutture sanitarie ospedaliere/universitarie, medici di medicina generale, specialisti, pediatri, farmacie e loro pazienti. Il servizio viene assicurato fino a 24/24h per 365 giorni l'anno, in funzione della disponibilità di ciascun attore sanitario;
- l'eventuale utilizzo di dispositivi medici certificati CE per la rilevazione di parametri vitali rilevanti e propedeutici alla prestazione sanitaria richiesta;
- il contributo di operatori tecnici specializzati nei servizi di accoglienza, assistenza e supporto ai pazienti in modo da costituire un punto assistenza per i loro bisogni non sanitari nell'ambito del percorso di cura;
- professionisti sanitari aderenti al network CONCURA o della Struttura Sanitaria di riferimento.

**10.2.** QWINCE eroga i suddetti servizi a utenti dotati o meno di apparati che consentono di registrare segnali e parametri biologici (ECG, spirometria, saturimetria, pressione arteriosa, etc.) in qualsiasi momento della giornata e dovunque, sia in emergenza che in elezione. L'eventuale segnale biologico registrato viene teletrasmesso in tempo reale (via ADSL, HDSL, GSM, UMTS, 3G, 4G), alla Centrale Operativa dove un operatore tecnico specializzato, ricevuto il tracciato, lo trasferisce ad un professionista/specialista, che provvede ad interpretarlo, ad attivare una consulenza interattiva diagnostica e a orientare i successivi provvedimenti terapeutici.

**10.3.** Ove necessario, il medico specialista o l'Attore Sanitario designato dalla struttura sanitaria può offrire informazioni sanitarie in modo strutturato e offrire la possibilità di interagire con un professionista della salute tramite messaggistica privata o videoconferenza all'interno della piattaforma (cfr. punto 9).

**10.4.** La Soluzione e il Servizio di assistenza al Monitoraggio costituiscono, congiuntamente, uno strumento che offre all'utente l'accesso ai servizi medici che vengono forniti direttamente da professionisti e non da QWINCE. In nessun caso QWINCE offre una diagnosi agli utenti o esegue la prescrizione, la cancellazione o la modifica di qualsiasi trattamento medico. QWINCE, in qualità di Provider tecnologico, fornisce un servizio informatico e di supporto che consente lo scambio di informazioni tra l'Attore sanitario e il Paziente o il Caregiver. QWINCE, quindi, declina ogni responsabilità per l'utilizzo dei servizi di telemedicina da parte dell'Utente che si trovi in condizioni di salute critiche e/o in situazioni di emergenza il quale, nel caso abbia urgente bisogno di ricevere una prestazione sanitaria, deve rivolgersi al servizio sanitario di urgenza ed emergenza medica del luogo in cui si trova.

**10.5.** A titolo esemplificativo, il Servizio è articolato secondo il seguente flusso operativo:

- arruolamento del paziente da parte del professionista sanitario, della Struttura Sanitaria o, nel caso di adesione al servizio d'iniziativa, a seguito di una valutazione clinica da parte di personale qualificato (ad es. il MMG), con inserimento dell'anagrafica nel database della piattaforma informatica (con supporto del call center in caso di necessità);
- ricezione dei dati registrati su CONCURA e attivazione del contratto secondo il profilo acquistato;
- terminata la ricezione, la Centrale Operativa notifica immediatamente l'attivazione al soggetto erogatore per effettuare la valutazione del rischio e la classificazione del paziente;
- il professionista sanitario, dalla postazione remota e in connessione col database centrale (tramite Internet), esamina la scheda sanitaria personalizzata del paziente, definendo quali parametri devono essere rilevati e mediante quali strumenti, indicando altresì le soglie di allerta per i vari parametri e i protocolli sanitari da applicare in caso di fuori standard o alert;
- la Centrale Operativa organizza la formazione all'uso della Piattaforma e la consegna del kit RPM (se necessario) e indica al paziente o al caregiver quali parametri deve rilevare, con quale frequenza e dove/come devono essere registrati sulla piattaforma;
- il paziente viene inserito nel processo di monitoraggio remoto e teleassistenza, acquisendo periodicamente i tracciati e le rilevazioni;

- i valori e i tracciati inviati vengono automaticamente confrontati dalla piattaforma con il basale eventualmente memorizzato dal personale sanitario;
- nel caso di fuori standard di uno o più parametri/tracciati segnalati dalla piattaforma, a fronte delle indicazioni inserite dal professionista sanitario, permette all'operatore di applicare la procedura prevista e concordata con il soggetto erogatore;
- al termine delle procedure, i tracciati, i valori e i rilievi dello professionista sanitario sono resi disponibili in rete (tramite Internet, in modalità criptata ed anonima) a tutti coloro che hanno credenziali d'accesso specifiche;
- qualora necessario, lo specialista interviene, sotto la propria responsabilità, direttamente in dialogo con la Centrale Operativa, il paziente o il caregiver per esprimere pareri e/o indirizzi terapeutici.

Si precisa comunque che il professionista sanitario garantisce l'appropriatezza della prestazione medica telematica, l'appropriatezza dei provvedimenti terapeutici conseguenti e l'appropriatezza della eventuale richiesta di ospedalizzazione.

## **11. PAGAMENTO DEL CANONE E DELLE PRESTAZIONI**

**11.1.** L'Utente, dopo aver fornito i dati necessari alla registrazione, per poter usufruire del servizio CONCURA deve effettuare il pagamento del canone annuale o mensile in relazione all'offerta prescelta. L'Utente deve effettuare il pagamento, con carta di credito, secondo le modalità previste dal portale. A seguito dell'invio della richiesta di adesione al servizio, QWINCE si riserva di inviare all'Utente una e-mail (all'indirizzo indicato dall'Utente) con cui verrà confermato l'attivazione del servizio.

**11.2.** Qualora l'Utente dovesse necessitare di consulti aggiuntivi, oltre quelli previsti dall'offerta acquistata, dopo aver selezionato l'Attore Sanitario o la Struttura Sanitaria a cui far pervenire la richiesta di consulto, deve inserire i dati della propria carta di credito ed effettuare il pagamento secondo le modalità previste dal portale. A seguito dell'invio della richiesta di Consulto, QWINCE invierà all'Utente una e-mail (all'indirizzo indicato dall'Utente) con cui verrà confermato l'invio della Richiesta all'Attore Sanitario.

**11.3.** Nel caso di servizi erogati da remoto (ad es. teleconsulto), il pagamento del servizio, da parte dell'Utente, dovrà avvenire prima dell'utilizzo del servizio di telemedicina. Nel caso in cui l'Utente receda dal servizio prima della Videoconferenza e/o dello scambio di messaggistica privata con l'Attore Sanitario a cui è stato richiesto il Consulto, QWINCE rimborserà il costo all'Utente. Per le modalità di recesso si veda il successivo paragrafo 18 delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo.

**11.4.** Nel caso di prestazioni in presenza, se previsto, è possibile effettuare il pagamento direttamente presso la struttura erogatrice della prestazione sanitaria, previo pagamento del servizio di prenotazione tramite Centro Servizi (se applicabile) mediante carta di credito.

**11.5.** L'Utente, al momento dell'invio della richiesta di Consulto o Prestazione, ha la possibilità, sulla propria pagina personale presente in Piattaforma, di allegare la documentazione medica utile al consulto richiesto all'Attore Sanitario e compilare questionari per l'acquisizione di informazioni rilevanti per la prestazione.

**11.6.** Al termine dell'utilizzo del servizio, QWINCE potrà inviare all'Utente un'email (all'indirizzo indicato dall'Utente) con cui verrà richiesto di rilasciare un feedback sul servizio offerto così da poter valutare il grado di soddisfazione dell'Utente.

**11.7.** L'Utente, con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, è consapevole che i dati personali e sanitari, propri o dei pazienti nell'interesse dei quali è richiesto il consulto da parte dell'Attore Sanitario, sono utilizzati solo per svolgere attività necessarie per prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione o per altre prestazioni richieste, farmaceutiche e specialistiche, nonché per finalità amministrative-contabili connesse all'esecuzione del contratto di consulenza medica richiesto. I dati non sono comunicati a terzi, tranne quando sia necessario o previsto dalla legge, fermo restando che i consulti richiesti potranno essere comunicati a QWINCE affinché la stessa possa farli pervenire all'Utente attraverso la piattaforma. Per l'esercizio dei propri diritti, si rimanda all'informativa della Privacy presente sul nostro sito [www.concura.online](http://www.concura.online).

**11.8.** Come specificato in precedenza, i precedenti pazienti dell'Attore Sanitario o della Struttura Sanitaria e quelli acquisiti attraverso la piattaforma online potranno contattare quest'ultimo attraverso un servizio di messaggistica istantanea e videoconferenza. I proventi (se previsti) di questi servizi saranno interamente devoluti al professionista sanitario con applicazione di una commissione a favore di QWINCE che, con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, riceve specifico mandato a fatturare in nome e per conto dell'Attore Sanitario o della Struttura Sanitaria e ad incassare. L'Attore Sanitario o la Struttura Sanitaria forniranno a QWINCE tutte le indicazioni necessarie per la fatturazione e esonerano quest'ultima da qualsivoglia responsabilità relativamente all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Le somme come sopra fatturate saranno corrisposte all'Attore sanitario o alla Struttura Sanitaria entro 30 giorni/fine mese dopo la data di emissione. Nel caso in cui l'Attore Sanitario o la Struttura Sanitaria fossero debitori di QWINCE, quest'ultima potrà compensare i debiti esistenti con i predetti crediti.

## 12. INFORMAZIONI E VALUTAZIONI

**12.1.** Le valutazioni e le informazioni offerte tramite la piattaforma sono basate sui dati forniti dall'Utente, pertanto rispondono sempre ai dati da quest'ultimo forniti attraverso un questionario dettagliato sulle stesse. Il risultato e la valutazione possono differire dallo stato reale dell'Utente a causa di un'interpretazione errata da parte dell'Attore Sanitario e della Piattaforma durante la comunicazione con l'Utente. L'Utente è il responsabile ultimo delle informazioni che introduce e della corretta interpretazione delle informazioni finali fornite tramite la Piattaforma. In qualsiasi caso, se l'Utente ha dubbi sulla propria salute, sul risultato della valutazione offerta o non riesce a risolvere eventuali problemi di salute dopo aver consultato la Piattaforma o la Centrale Operativa, deve recarsi in un centro medico o alla Struttura Sanitaria di riferimento nel più breve tempo possibile.

**12.2.** La piattaforma e la Centrale Operativa non raccomandano né convalidano l'uso di nessun farmaco o pratica medica o una determinata diagnosi clinica, né raccomanda alcuna terapia. La Piattaforma è unicamente ed esclusivamente una fonte d'informazione per l'Utente. Gli specialisti medici e i professionisti sanitari sono gli unici competenti per dare un giudizio clinico, pertanto le informazioni trasmesse tramite la Piattaforma o la Centrale Operativa non devono essere considerate una sostituzione dei suddetti in nessun caso.

**12.3.** In nessun caso gli Utenti devono utilizzare i risultati e le valutazioni offerte tramite il servizio CONCURA per automedicarsi senza aver prima consultato un professionista medico.

## 13. ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ

**13.1.** L'accesso alla piattaforma CONCURA e alla Centrale Operativa non implica l'obbligo da parte di QWINCE di verificare la veridicità, l'esattezza, l'adeguatezza, l'idoneità, l'esaurività e l'attualità delle informazioni fornite attraverso gli stessi. I contenuti nella piattaforma o veicolati dalla Centrale Operativa sono di carattere generale e non costituiscono in modo alcuno la prestazione dei servizi di assistenza medica, pertanto non sostituiscono in nessun caso la prestazione dei servizi sanitari né la visita medica.

**13.2.** QWINCE non è responsabile delle decisioni prese sulla base delle informazioni fornite dagli Attori Sanitari attraverso la piattaforma o la Centrale Operativa né dei danni o pregiudizi provocati all'Utente o a terzi derivati dalle azioni effettuate a causa delle informazioni fornite nelle stesse.

**13.3.** QWINCE ha realizzato e realizza il massimo sforzo per assicurare che le informazioni che vengono offerte agli Utenti attraverso la piattaforma e la Centrale Operativa siano aggiornate e corrette, però non è possibile garantirlo in ogni occasione, tenendo conto che la medicina è una scienza in continua evoluzione. Pertanto, non è garantita l'affidabilità e l'utilità dei contenuti presenti e QWINCE esclude qualsiasi responsabilità per i danni o i pregiudizi di qualsiasi natura che possano essere dovuti alla trasmissione, diffusione, memorizzazione, messa a disposizione, ricezione, ottenimento, accesso o qualsiasi altra condotta analoga o simile ai contenuti. QWINCE non garantisce la veridicità, l'esattezza, l'esaurività e l'attualità dei predetti contenuti e di quelli inseriti dal professionista sanitario o dalle Strutture Sanitarie.

**13.4.** QWINCE si impegna ad amministrare la Piattaforma al fine di assicurare l'accesso alla stessa e il buon funzionamento dei servizi. QWINCE potrà quindi liberamente modificare l'infrastruttura tecnica della Piattaforma e del Servizio, purché la modifica non comporti una limitazione delle prestazioni della Piattaforma e dei Servizi o una riduzione degli impegni assunti. L'Utente riconosce che il ruolo di QWINCE si limita a quello di semplice intermediario e fornitore di servizi. L'accesso alla Soluzione non implica l'obbligo da parte di QWINCE di controllare l'assenza di virus, malware o qualsiasi altro programma che possa danneggiare il funzionamento degli strumenti informatici.

**13.5.** QWINCE non è responsabile dei danni provocati agli strumenti informatici degli Utenti o di terzi durante l'uso della Soluzione. QWINCE non è responsabile per la cancellazione dei dati ad opera dell'Utente, sia essa di natura volontaria o involontaria/fortuita.

**13.6.** Il Servizio CONCURA viene fornito in base alla disponibilità. QWINCE non rilascia nessuna dichiarazione né dà alcuna garanzia sul fatto che la Soluzione o il Servizio siano esenti da difetti e/o problemi né sulla disponibilità della stessa. Nei limiti massimi concessi dalla legge, non rilascia nessuna dichiarazione né dà alcuna garanzia (esplicita o implicita) sul fatto che la Soluzione o il Servizio risultino appropriate per un fine concreto.

**13.7.** L'accesso alla Soluzione e al Servizio è permesso in maniera temporale, riservandosi QWINCE il diritto di ritirarli o modificarli senza necessità di preavviso. Dal momento che il servizio CONCURA può essere utilizzato solamente da pazienti stabili in condizioni non gravi, critiche o serie, affetti da patologie croniche o acute, di età pari o superiore a 14 anni, QWINCE non si ritiene responsabile nel caso in cui, per qualsiasi motivo, la Soluzione o il Servizio non fossero disponibili in qualche momento o per un periodo di tempo, a causa di fattori esterni all'organizzazione non dipendenti dalla propria volontà. Pertanto,

QWINCE non può essere ritenuta responsabile di nessuna possibile interruzione o mancanza di disponibilità della Soluzione o del Servizio dovuta a cause esterne includendo, senza limitazioni, guasti alle attrezzature dei provider dei servizi Internet (ISP), guasti negli strumenti di hosting, guasti nelle reti di comunicazione, disponibilità e dalla continuità di connessione di terze parti (gestori della rete di telecomunicazioni, della rete Internet pubblica, dell'infrastruttura dell'Utente, ecc.), interruzioni di corrente, fattori naturali, atti di guerra o censura e restrizioni legali così come nei momenti in cui QWINCE stia effettuando la manutenzione della Soluzione. QWINCE potrà trovarsi costretta a sospendere i Servizi per svolgere o affidare a terzi interventi di manutenzione programmata oppure in caso di emergenze di natura tecnica (interventi di manutenzione d'urgenza). QWINCE non è responsabile dei danni e pregiudizi di qualsiasi natura che possano derivare dalla disponibilità e continuità tecnica del funzionamento della Soluzione. In qualsiasi caso, QWINCE effettuerà tutti gli aggiornamenti necessari ed alla sua portata per ristabilire i propri servizi in caso di un problema tecnico.

**13.8.** L'Utente della Soluzione e del Servizio si impegna a mantenere indenne QWINCE dinanzi ad eventuali reclami derivanti da problemi relativi alle cause descritte in questo paragrafo.

**13.9.** L'Attore Sanitario:

- è il solo responsabile per eventuali danni diretti o indiretti subiti dal paziente o da terzi in conseguenza dell'adempimento o del mancato adempimento dei servizi prestati, ivi inclusi I casi di mancata presentazione o di ritardi nell'erogazione della prestazione;
- è il solo responsabile (a) dell'utilizzo dei Servizi da parte sua e dei suoi Assistenti; (b) dei Documenti, dei Dati Utente e dei Database Paziente e dell'uso che ne fanno gli Assistenti e altri Utenti/Attori Sanitari; (c) della qualità e del contenuto dei Dati Utente, dei Database Pazienti e dei Documenti che inserisce e memorizza sulla Piattaforma; (d) del rispetto dei prezzi indicati per ciascuna prestazione.
- manleva e tiene indenne QWINCE, i suoi dipendenti e i suoi rappresentati contro eventuali reclami, azioni o richieste di risarcimento da parte di un Paziente, un altro Utente, un soggetto terzo o un'autorità pubblica; e
- ove applicabile, manleva e tiene indenne QWINCE e i suoi rappresentanti di tutte le spese (compresi gli onorari, i costi e le spese legali) e di tutti i danni e gli interessi derivanti da reclami e azioni legali concernenti (a) l'utilizzo illecito, fraudolento o non conforme al Contratto o alla deontologia dell'Utente dei Servizi da parte dell'Utente e dei suoi Assistenti; (b) i Dati Utente e/o i Database Paziente e il loro utilizzo da parte dell'Utente, dei suoi Assistenti e/o dei Pazienti; (c) la violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale o di terzi, derivante dall'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente e dei suoi Assistenti; (d) il contenuto e la qualità delle informazioni e dei Documenti e/o documenti memorizzati sulla Piattaforma;
- è responsabile delle conseguenze e/o dei danni derivanti da qualsiasi integrazione di servizi/software di terzi nella Piattaforma non effettuata da QWINCE. L'Utente riconosce che QWINCE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze e/o dei danni correlati, interamente o in parte, alla predetta integrazione.

#### **14. OPEN SOURCE SOFTWARE E BIBLIOTECHE DI TERZI**

**14.1.** La Soluzione software è di proprietà di QWINCE. Essa può includere strumenti di software open source o biblioteche di terzi. Il software open source e/o le biblioteche di terzi sono controllate dai propri termini e condizioni e l'Utente sarà soggetto ai termini ed alle condizioni della licenza corrispondente in relazione all'uso del suddetto software o biblioteche. L'Utente si impegna a rispettare tutte le licenze.

#### **15. PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE**

**15.1.** I contenuti del Servizio e della Soluzione collegata, come anche i suoi software e codici sorgente, i testi, fotografie, grafici, dati, riferimento, immagini e altri contenuti audiovisivi (di seguito "Contenuti"), come anche le marche, emblemi, nomi commerciali o loghi sono proprietà intellettuale di QWINCE o di terzi da questa indicati. Le presenti Condizioni non implicano una cessione all'Utente dei diritti d'autore né di sfruttamento economico degli stessi.

**15.2.** L'Utente si impegna a rispettare questi diritti e, conseguentemente, a non copiare, riprodurre, modificare, distribuire, trasmettere, pubblicare, esibire o rappresentare nessuno dei citati contenuti della Soluzione, né ad eseguire qualsiasi altra attività che possa infrangere i diritti di proprietà di QWINCE, o altri fornitori di prodotti e/o servizi offerti.

**15.3.** QWINCE informa l'Utente che è proibito eseguire le seguenti azioni: (i) estrarre totalmente o in parte il codice sorgente, includendo la decompilazione dello stesso attraverso la decodificazione, per fini come: traduzione, versioni derivate o altre influenzate dallo sviluppo e funzionamento dell'applicazione; (ii) utilizzo dei contenuti, incluse le marche commerciali proprie o

associate, per fini illeciti o per fini commerciali e (iii) la ricompilazione delle informazioni personali o professionali a cui possano accedere.

**15.4.** È espressamente proibito sopprimere, eludere o manipolare qualsiasi dato d'identificazione dei diritti delle entità incorporate ai contenuti, così come i dispositivi tecnici di protezione o qualsiasi meccanismo d'informazione e/o identificazioni che sia incorporato con lo stesso.

## 16. TARIFFE DEL SERVIZIO E PREZZI DEI DISPOSITIVI

**16.1.** Le tariffe del servizio sono riportate alla pagina <https://concura.online/servizi/> e <https://concura.online/tariffe/>.

**16.2.** Tramite la piattaforma è possibile acquistare dispositivi medici funzionali al servizio o utilizzabili autonomamente dall'Utente. Gli articoli e i relativi prezzi sono disponibili alla pagina <https://concura.online/negozi/>. Si rimanda alle Condizioni Generali di Vendita on-line per le condizioni di riferimento.

## 17. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

**17.1.** Le Strutture Sanitarie e gli Attori Sanitari che decidono di avvalersi del servizio CONCURA dovranno sottoscrivere l'Accordo Quadro e rispettare i termini di pagamento concordati.

**17.2.** Per i servizi a pagamento erogati al paziente, QWINCE accetta unicamente i pagamenti con carta di debito, di credito o altri sistemi di pagamento digitali attivi sulla piattaforma. Per la comodità dell'Utente e per proteggere le sue informazioni, tutti i pagamenti vengono effettuati attraverso un server sicuro. Le fatture saranno inviate immediatamente per posta elettronica all'indirizzo email rilasciato dall'Utente al momento della registrazione, nel rispetto della vigente normativa in materia fiscale e di protezione dei dati personali.

**17.3.** Nel caso di importi pendenti per un periodo superiore a quattordici (14) giorni, QWINCE sosponderà temporalmente l'accesso alla Soluzione e al Servizio all'Utente. QWINCE si riserva il diritto di applicare interassi su tutti gli importi pendenti per un periodo di tempo superiore a trenta (30) giorni, a decorrere dall'emissione della fattura.

**17.4.** Se l'Utente ha riscontrato un errore sulla somma prelevata da QWINCE dal suo conto, dovrà immediatamente contattare QWINCE scrivendo all'indirizzo [mail assistenza@qwince.com](mailto:assistenza@qwince.com) o chiamando il servizio clienti attivo tutti i giorni, dalle ore 9 alle ore 19, al seguente numero 800 770 272. Nel caso in cui QWINCE individui la ricezione di un pagamento per errore, provvederà a rimborsarlo immediatamente, accreditandolo sulla carta di debito o di credito utilizzata dall'Utente.

**17.5.** Si precisa che nel prezzo dei servizi non sono mai compresi i costi relativi all'operatore telefonico e di connessione telefonica, dati o Internet prescelto dall'Acquirente che saranno addebitati dall'operatore stesso all'Acquirente, senza alcun intervento, o responsabilità di QWINCE. In ogni caso, i costi della connessione saranno da corrispondersi al relativo operatore, senza alcuna intermediazione o costi aggiuntivi da parte di QWINCE, la quale addebiterà direttamente all'Acquirente unicamente i costi relativi al Servizio. QWINCE non è in alcun modo responsabile dei predetti costi di connessione, né della erogazione e funzionamento del servizio di connettività voce e/o dati.

## 18 DIRITTO DI RECESSO

**18.1.a.** In conformità con quanto previsto dagli artt. 52 e ss. del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), l'Utente potrà recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni dalla ricezione della Card (di seguito "Periodo di recesso"), comunicando la dichiarazione esplicita della sua volontà di recedere all'indirizzo e-mail [assistenza@qwince.com](mailto:assistenza@qwince.com) o una comunicazione tramite raccomandata a QWINCE S.r.l, con sede in Palermo, via Catania n.5; o a mezzo PEC a: [qwince@legalmail.it](mailto:qwince@legalmail.it). Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal momento della conclusione del contratto, cioè da quando l'Utente riceve l'email da parte di QWINCE con la conferma dell'avvenuta sottoscrizione dell'abbonamento mensile.

L'Utente è consapevole che il diritto di recesso è escluso - ai sensi dell'art. 59 lett. a) del Codice del Consumo - nel momento in cui il Consulto o la prestazione acquistata sia caricata sull'App nell'area riservata dell'Utente, essendo completato il Servizio anche se il termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto non è ancora decorso.

L'Utente prende atto ed accetta che, qualora egli eserciti il diritto di recesso dopo aver chiesto a QWINCE che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso di 14 giorni, QWINCE potrà chiedere all'Utente di pagare dei ragionevoli costi in proporzione alla parte di Servizio già fornito prima della data di comunicazione del recesso. A tal fine, l'Utente prende atto ed accetta che il caricamento della sua documentazione medica sulla pagina personale equivarrà ad una propria richiesta di iniziare

la prestazione del Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni. L'Utente prende atto ed accetta che l'esercizio del diritto di recesso dall'acquisto del Servizio comporta automaticamente anche l'esercizio del diritto di recesso dall'Accordo.

**18.1.b** Con riferimento al diritto di recesso per l'acquisto di beni o servizi tramite la sezione "Shop" o "Negozio" (<https://concura.online/negozio/>) si rimanda alle relative Condizioni Generali di Vendita.

**18.2.** QWINCE, al momento della ricezione della comunicazione di recesso da parte dell'Utente si impegna a far pervenire nel più breve tempo possibile, tramite email e/o sms, la suddetta comunicazione all'Attore Sanitario a cui l'Utente aveva richiesto la prestazione.

**18.3.** Nel caso in cui l'Utente receda dall'acquisto del Servizio, QWINCE annullerà la richiesta di pre-autorizzazione sulla carta di credito dell'Utente senza ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui QWINCE è stata informata della decisione dell'Utente di recedere dall'acquisto del Servizio. Ove non fosse possibile annullare l'addebito, QWINCE provvederà al rimborso mediante la stessa modalità di pagamento utilizzata dall'Utente per la transazione iniziale, salvo che l'Utente non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

## 19. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

**19.1.** L'uso della Soluzione e del Servizio è disciplinato dalle disposizioni presenti nella nostra Informativa sulla Privacy e Cookies, che è incorporata ai presenti Termini e Condizioni Generali d'utilizzo in virtù di questo riferimento e a cui è possibile accedere cliccando qui (<https://concura.online/privacy-policy-tc/>).

## 20. VARIE

**20.1. Termini e condizioni precedenti.** Nel caso sorgesse un conflitto tra le presenti Condizioni Generali d'utilizzo e qualche versione precedente degli stessi e salvo che sia indicato diversamente, prevorranno le disposizioni delle presenti Condizioni Generali d'utilizzo.

**20.2. Illegittimità di termini e condizioni.** Se per qualunque motivo una parte delle presenti Condizioni risultasse invalida o inefficace, la validità e l'efficacia dei restanti termini e condizioni sarà pienamente conservata.

**20.3. Notifiche.** Tutte le notifiche e le comunicazioni dirette a QWINCE verranno effettuate mediante posta elettronica all'indirizzo email [assistenza@qwince.com](mailto:assistenza@qwince.com) o per posta ordinaria alla sede legale sita in Palermo, via Catania n.5. Queste notifiche si daranno per ricevute dopo tre (3) giorni dalla spedizione delle stesse per posta ordinaria ed il giorno stesso nel caso in cui il messaggio di posta elettronica venga ricevuto integro in un giorno lavorativo. Si daranno per ricevute nel giorno lavorativo seguente quando il messaggio di posta elettronica è stato inviato durante il fine settimana o in un giorno festivo.

**20.4. Esclusione dell'utente.** QWINCE si riserva il diritto di impedire l'utilizzo dei Servizi, temporalmente o permanentemente, a qualsiasi Utente infranga almeno una delle norme stabilite in queste Condizioni, dalla legge o dalla morale, e di eseguire le azioni necessarie per evitare la violazione di qualsiasi norma qui contenuta; queste azioni potranno includere, senza limitazioni, la cancellazione, temporale o permanente, del Contenuto dell'Utente corrispondente. Discrezionalmente, QWINCE potrà anche escludere gli Utenti e cessare totalmente o parzialmente la prestazione del Servizio nei casi in cui lo consideri opportuno per il miglioramento dell'operatività del Servizio e/o del resto degli Utenti dello stesso, comunicando anticipatamente questa circostanza agli Utenti interessati. A solo titolo esemplificativo e non esaustivo, sono cause di esclusione dell'utente: i) il caricamento di materiale fotografico non inerente la prestazione o il servizio da eseguirsi o contenente immagini di soggetti terzi (se non esplicitamente previsto) o contenuti offensivi, sconvenienti o indecenti; ii) la diffusione di messaggi, immagini o altro materiale che possa istigare al compimento di reati o all'uso di violenza; iii) la diffusione di materiale lesivo del decoro, della dignità umana o che abbia contenuto pornografico o contrario al buon costume o che favorisca la prostituzione o la pedopornografia. Non è altresì consentito all'utente effettuare foto o registrazioni video per tutta la durata della prestazione sanitaria.

## 20.5. Limitazione di responsabilità'

**20.5.1.** La mancata, ritardata o non corretta fornitura del Servizio rispetto a quanto stabilito nelle Condizioni non costituisce inadempimento contrattuale di QWINCE quando è conseguente a circostanze imprevedibili, nonché al di fuori del proprio controllo o a cause di forza maggiore 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 del Servizio conseguente all'interruzione o al non corretto funzionamento di piattaforme di proprietà di terzi su cui il Servizio viene erogato 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.

**20.5.2.** L'Utente è consapevole che le prestazioni sanitarie e i relativi consulti non sono erogate da QWINCE ma dall'Attore Sanitario e/o dalle Strutture Sanitarie di riferimento e di conseguenza che QWINCE non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per la mancata, ritardata o non corretta fornitura delle prestazioni in oggetto da parte dell'Attore Sanitario, che risponderà direttamente e in proprio del suo operato.

L'Utente riconosce espressamente che QWINCE non è tenuta a verificare la correttezza delle eventuali informazioni e dei referti forniti dall'Attore Sanitario o dalla Struttura Sanitaria, che fornisce la prestazione sotto la sua esclusiva responsabilità. QWINCE pertanto non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per il contenuto del Consulto e per tutte le azioni e omissioni dell'Attore Sanitario coinvolto.

## 21. MODIFICA DELLE PRESENTI CONDIZIONI

**21.1.** QWINCE si riserva il diritto di apportare occasionalmente modifiche nelle presenti Condizioni quando lo ritenga opportuno o venga richiesto dalla legge. Le modifiche verranno immediatamente pubblicate nelle aree specifiche della Soluzione e si intenderà che l'Utente ha accettato le Condizioni modificate nel momento in cui utilizzerà per la prima volta la Soluzione o il servizio CONCURA in seguito ai cambiamenti. Nel caso in cui venissero effettuate modifiche sostanziali delle presenti Condizioni, QWINCE, si impegnerà ragionevolmente ad informare dei cambiamenti apportati, mentre è responsabilità dell'Utente verificare periodicamente l'esistenza di aggiornamenti delle presenti Condizioni. Ogni versione dei presenti Termini e Condizioni Generali d'utilizzo avrà una decorrenza a partire dalla quale entreranno in vigore ed è presente nell'intestazione delle Condizioni. Salvo diversa indicazione, le Condizioni attualmente in vigore si applicano all'utilizzo che l'Utente faccia della Soluzione e del Servizio.

## 22. GIURISDIZIONE E LEGGE APPLICABILE

**22.1.** Gli aspetti controversi che possono sorgere dall'applicazione, adempimento, violazione o interpretazione delle presenti Condizioni, così come la relazione tra l'Utente e QWINCE saranno disciplinate in conformità alla legislazione italiana e, in particolare, con esclusivo riferimento all'Utente che possa qualificarsi come Consumatore, dalle norme del Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo.

**22.2.** Qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le Parti in merito alla validità, interpretazione od esecuzione delle presenti Condizioni sarà sottoposta alla giurisdizione italiana. Salvo quanto previsto dall'art. 66-bis del Codice del Consumo ed in ogni caso qualora l'Utente non possa qualificarsi come Consumatore, per la risoluzione delle controversie insorte tra le Parti sarà esclusivamente competente il Foro di Palermo.