

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI DA CLINN

Prima di utilizzare i Servizi offerti da Clinn, ti invitiamo a leggere attentamente i seguenti termini e condizioni generali. L'utilizzo di uno qualsiasi dei Servizi comporta la piena e incondizionata accettazione dei termini e delle condizioni generali indicate, ferma restando l'accettazione delle condizioni particolari eventualmente applicabili.

I presenti termini e condizioni generali possono essere modificati senza preavviso, pertanto, si consiglia di leggere attentamente il loro contenuto prima di accedere a uno qualsiasi dei Servizi offerti.

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

- 3. Prenotazioni e modalità di pagamento dei servizi
- 4. Disdetta/modifica della prenotazione
- 5. Politica in caso di no-show, cancellazione o spostamento nella stessa giornata prevista per la propria prestazione
- 7. Acquisto di beni fisici
- In generale ogni limitazione dei servizi inclusi ovvero oneri a carico del Paziente.

1. CHI SIAMO

1.1. CLINN è un brand di proprietà di MAVA S.r.l. con sede legale in Piazza Cavour, 3 - 20121 Milano - C.F. e P.I. 12554750963.

2. PRESTAZIONI PRENOTABILI E PREZZI

2.1. Sul portale Clinn.it il Paziente può prenotare una serie di prestazioni e servizi: visite, prestazioni e beni fisici.

2.2. Clinn si riserva il diritto di decidere, in qualsiasi momento, di modificare, aggiungere, rettificare i Servizi offerti ai Pazienti. Allo stesso modo, Clinn si riserva il diritto di ritirare o interrompere l'offerta, in qualsiasi momento e senza preavviso, dei Servizi offerti.

2.3. I prezzi di ogni singola prestazione sono indicati accanto ad ogni specialità medica e sono visibili scegliendo la singola categoria su questa pagina web.

2.4. I prezzi potranno essere modificati, in ogni momento, a discrezione di Clinn. Al Paziente verrà applicato il listino in vigore al momento della prenotazione, anche se non visibile sul sito web per motivi di manutenzione o aggiornamento.

3. PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI SERVIZI

3.1. La prenotazione delle prestazioni sanitarie può avvenire:

- sul sito www.clinn.it
- al telefono allo 02.49509000 (dal Lunedì al Venerdì, 9.00-18.00).

3.2. Clinn lavora su base programmata, con agende di lavoro organizzate in modo da rispettare al massimo la puntualità rispetto agli orari fissati, fermo restando che la specificità tipica delle attività sanitarie può determinare ritardi non ascrivibili all'organizzazione del lavoro.

3.3. Non si garantisce l'erogazione della prestazione al Paziente che si presenti in ritardo all'ambulatorio o all'appuntamento in telemedicina, se ciò può determinare l'accumularsi dei ritardi rispetto alla lista di prenotazione.

4. LA DISDETTA/MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE

4.1. Ogni Paziente può liberamente richiedere la cancellazione e, in caso di pagamento anticipato, il rimborso complessivo di una prestazione entro i 3 giorni precedenti alla prestazione stessa.

4.2. La cancellazione/modifica effettuata dopo i termini sopraindicati (< 3 giorni dall'appuntamento) comporta quanto riportato al paragrafo 5.

4.3. Sono da considerarsi motivi legittimi di disdetta/modifica senza preavviso, cause di forza maggiore o ulteriori motivazioni che determinano un impedimento oggettivo e dimostrabile, per il Paziente, di ricevere la prestazione del servizio, quali a titolo esemplificativo: stato di quarantena, ricovero ospedaliero, malattia, incidente stradale, furto del mezzo di trasporto, calamità naturali, ritardo o sciopero dei mezzi di trasporto.

4-bis. COME DISDIRE LA PRENOTAZIONE

Il Paziente può disdire o modificare la prenotazione con le seguenti modalità:

- **Telefonicamente**, contattando il numero 02.49509000 (dal Lunedì al Venerdì, 9.00-18.00).
- **Via e-mail**, inviando la richiesta all'indirizzo: **prenotazioni@clinn.it**.
- **Attraverso l'Area Personale** disponibile sul portale Clinn, accedendo con le proprie credenziali e seguendo la procedura guidata di cancellazione o spostamento della visita.

La disdetta si considera perfezionata al momento della ricezione della comunicazione da parte di Clinn.

5. POLITICA IN CASO DI NO-SHOW, CANCELLAZIONE O SPOSTAMENTO OLTRE I TERMINI PREVISTI

5.1. In caso di impossibilità di presentarsi all'appuntamento fissato, è fatto obbligo di disdire la prenotazione almeno 3 giorni lavorativi prima della data dell'appuntamento (LEGGI Come disdire una prenotazione).

5.2. Qualora un Paziente richieda la disdetta della visita prenotata oltre i termini sopraindicati, o non si presenti alla visita prenotata (no-show), in assenza di un giustificato motivo, non avrà diritto al rimborso.

5.3. Il Paziente ha sempre a disposizione 30 giorni per comunicare a Clinn quali siano le motivazioni per cui non si è presentato alla visita, ha spostato o cancellato la prestazione richiesta; decorso inutilmente tale termine, il Paziente rientrerà tra i casi di cui all'art. 5.2.

5.4. Il mancato rimborso nei casi citati è da considerarsi a titolo di penale contrattuale ai sensi dell'art. 1382 del codice civile.

6. SERVIZI DI TELEMEDICINA

6.1. Con i servizi di telemedicina offerti da Clinn, il Paziente in possesso di un computer o un dispositivo mobile (smartphone o tablet) può parlare, comodamente da casa, con uno specialista.

6.2. Il Paziente che richiede una prestazione di telemedicina prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che:

- il consulto a distanza non è sostitutivo della visita effettuata dal medico alla presenza del Paziente;
 - la mancanza della visita limita la possibilità per il medico di ottenere informazioni complete sulle condizioni cliniche del Paziente;
 - le indicazioni cliniche fornite a distanza si basano esclusivamente sulle informazioni rese disponibili dal Paziente e che pertanto Clinn non avrà alcuna responsabilità sull'accuratezza, completezza e correttezza delle informazioni ricevute dal Paziente.
-

7. ACQUISTO DI BENI FISICI E DIRITTO DI RECESSO

7.1. Oltre alle prestazioni sanitarie, il Paziente può acquistare sul portale Clinn beni fisici (es. vaporizzatori, card identificative, ecc.) e servizi accessori (es. gestione della prescrizione).

7.2. **Vaporizzatori e altri beni standard:** l'acquisto è soggetto al diritto di recesso previsto



dal Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005). Il Paziente può recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla consegna, ottenendo il rimborso integrale del prezzo pagato, al netto dei costi di restituzione, a condizione che il bene sia restituito integro, non utilizzato e completo di imballo originale.

7.3. Card del Paziente e beni personalizzati: trattandosi di prodotti personalizzati e non riutilizzabili, una volta emessi non sarà possibile richiederne il rimborso.

7.4. Servizio di gestione della prescrizione: il rimborso può essere richiesto esclusivamente se il documento non è ancora stato ritirato dal corriere incaricato della consegna alla farmacia. Una volta avviata la spedizione, il servizio si considera correttamente erogato e non rimborsabile.

8. RECLAMI

8.1. I disservizi, i reclami, nonché ogni altra segnalazione che il Paziente ritenga opportuno presentare, possono essere comunicati mediante modulo on line disponibile al seguente link: <https://www.clinn.it/it/contatti.html>

8.2. Con la compilazione di tale modulo il Paziente può anche contribuire al processo di miglioramento dei Servizi offerti da Clinn segnalando situazioni ritenute negative oppure, per converso, particolarmente apprezzabili.

8.3. I reclami pervenuti verranno presi in carico entro 3 giorni lavorativi dal loro inoltro e riscontrati nel più breve tempo possibile, a seconda dell'oggetto della segnalazione e delle eventuali azioni correttive che verranno intraprese.

9. PRIVACY E COOKIE

9.1. Clinn rispetta la tua privacy. Consulta le nostre norme sulla Privacy e sui Cookie per ulteriori informazioni.