Condizioni generali di noleggio e Condizioni di Servizio

Anagrafica Beneficiario/Paziente

NOME: _____ COGNOME:_____

CODICE FISCALE:_____ DATA DI NASCITA:_____

INDIRIZZO:_____ CITTA':_____

CAP:_____

TEL CELLULARE:_____ E-MAIL:_____

Con il presente documento, Alta Assistenza Srl (di seguito "AA") offre al consumatore, prima del perfezionamento di qualsiasi accordo contrattuale, le principali indicazioni riguardanti il prodotto LIFE CARE e, in particolare, tutte le informazioni di cui all'art. 49 - del D.Lgs. n. 205/2006 ("Codice del Consumo").

Il consumatore dichiara di aver preso visione e di accettare il contenuto del presente documento, contenente altresì tutte le indicazioni di legge per identificare il fornitore dei servizi ed informare l'acquirente dei diritti goduti in ossequio alle disposizioni di cui al Codice del Consumo ("Condizioni generali di vendita").

Le Condizioni generali di vendita o di noleggio sono messe a disposizione del consumatore e scaricabili da web sul sito **storealtaassistenza.it**. Le informazioni fornite con le presenti Condizioni generali di vendita o di noleggio formeranno parte integrante dell'accordo contrattuale concluso tra il consumatore ed AA negoziato fuori dei locali commerciali (in seguito il "Contratto") e non potranno essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.

1) DATI DEL FORNITORE

AA è una società erogatrice di servizi sanitari, che dispone di una propria centrale operativa, attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno (in seguito la "Centrale Operativa"). AA ha sede legale a Milano (MI) in Via Stephenson 43A, 20157,e sede operativa a Cornaredo (MI) in Piazza Europa, 20007, C.f. 13405850960; indirizzo e-mail info@altaassistenza.it, indirizzo pec altaassistenza@pec.it, telefono 02 94155 460.

2) ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA E CONDIZIONI DI SERVIZIO

LIFE CARE è un prodotto rivolto a persone che acquistano i servizi di teleassistenza ("Servizi") previsti:

- per propri familiari, anziani e non
- per se stessi, usufruendo dei servizi in modo diretto al di fine di monitorare la sicurezza personale degli Assistiti.

Nel contratto i sottoscrittori sono definiti Clienti, i fruitori dei servizi sono definiti Beneficiari o Assistiti.
LIFE CARE è acquistabile e fruibile in Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano.
Il prodotto LIFE CARE (di seguito anche "Prodotto") se fornito con la formula di abbonamento, viene dato in comodato gratuito per la durata di 24 mesi a patto di acquistare il servizio di teleassistenza per pari periodo al costo indicato a successivo punto 3.
Il prodotto LIFE CARE sarà fornito in comodato d'uso per 24 mesi e sarà restituito dall'assistito dopo tale periodo. Il servizio comprende l'accesso alla Centrale Operativa h24, 7 giorni su 7, che in caso di necessità interviene tempestivamente fornendo assistenza e allertando il sistema di soccorso più idoneo.

Tramite il dispositivo viene garantito:

- il monitoraggio dei parametri vitali (frequenza cardiaca e saturazione di ossigeno) per tutto il tempo in cui il dispositivo viene indossato; le misurazioni sono costanti e gli intervalli di misurazione sono definiti dagli operatori di centrale sulla base dell'andamento dei parametri vitali dell'Assistito.
  Nell'intervallo di tempo tra una misurazione e l'altra, qualora si verificasse la necessità di ricevere assistenza, sarà l'Assistito a dover premere il tasto SOS per inviare l'alert in centrale operativa e forzare il sistema ad una nuova misurazione;
- il rilevamento di un'eventuale caduta, sia in casa che al di fuori dell'abitazione. Tramite il segnale gps si potrà verificare la posizione dell'Assistito, a condizione che lo stesso indossi il bracciale fornito in dotazione;
- l'allarme SOS che può essere inviato direttamente dall'Assistito in caso di malore con possibilità di parlare attraverso il bracciale con un nostro operatore, che saprà valutare la situazione in tempo reale;
- l'allerta per limiti geografici, su richiesta del Cliente
- il promemoria medicine con avviso vocale, su richiesta del Cliente
- la chiamata in entrata su numeri preregistrati, con risposta automatica, su richiesta del Cliente
- lo stato braccialetto (indossato, non indossato, carica della batteria).

I servizi di controllo a distanza menzionati ai punti precedenti sono atti esclusivamente a monitorare lo stato di sicurezza dell'Assistito H24 e di poter fornire al Caregiver, se presente e se autorizzato, tutte le informazioni riguardanti sia la sicurezza del proprio assistito, che eventuali allarmi ricevuti. La modalità di intervento nell'erogazione del servizio di assistenza è in capo ad AA che opera utilizzando protocolli interni; può talvolta verificarsi la gestione in comune accordo tra AA e il Caregiver, sulle migliori modalità d'intervento.

Si precisa che LIFE CARE è dotato di una SIM interna; il segnale potrebbe in alcuni casi essere debole causando una rilevazione dei parametri vitali non veritiera o non rilevando alcun parametro. Gli operatori della Centrale Operativa valuteranno di volta in volta l'accuratezza del dato e interverranno secondo il protocollo stabilito.

Si ricorda inoltre che gli operatori della Centrale Operativa sono operatori sanitari e non medici pertanto nessuna diagnosi clinica potrà essere effettuata dagli stessi sulla base dei dati rilevati.
Il personale di Centrale ha la responsabilità di rispondere tempestivamente agli alert SOS o sospetta caduta; per quanto riguarda i parametri vitali potrà di volta in volta valutare la frequenza di misurazione accorciando o dilazionando i tempi delle misurazioni. I parametri rilevati non sono da intendersi esaustivi senza un consulto medico; si rimanda sempre la valutazione clinica al proprio medico curante.

Offrendo un servizio di teleassistenza il personale della centrale operativa è autorizzato, seguendo le indicazioni dei protocolli opertivi interni, a mettersi in contatto e richiedere l'intevento del servizio di emergenza 112 ogni qualvolta la situazione lo richiedesse e anche qualora, in caso di alert per SOS o caduta, non si riesca a contattare l'assistito. Se l'intervento dei soccorsi dovesse prevedere l'attivazione anche di altri servizi di emergenza (per esempio i Vigili del Fuoco), Alta Assistenza non potrà essere ritenuta responsabile di costi generati da tale intervento, pertanto gli stessi saranno a carico totale dell'assistito.

Ogni qualvolta dovesse accadere l'uso improprio del Device, come ad esempio l'invio di alert SOS non necessari e non imputabili a necessità reali, comporterà l'addebito al cliente di euro 15€ che verranno fatturati mensilmente e pagati a rimessa diretta vista fattura tramite bonifico bancario all'IBAN indicato nella medesima fattura.
Laddove il suddetto importo non venisse saldato secondo le modalità sopra riportate, si farà riferimento all'articolo 7 del presente contratto.

3) PREZZO DI LIFE CARE

Il prezzo di LIFE CARE è di € 60,00 al mese per una durata di 24 mesi.

Attivazione e programmazione del dispositivo in base ai dati sanitari e personali dell'Assistito € 150,00 iva compresa una tantum.

Rinnovo SIM fonia e dati più canone piattaforma € 150,00 iva compresa al rinnovo dell'annualità.

Il Dispositivo viene fornito in comodato gratuito per la durata contrattuale di 24 mesi.

4) MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del dovuto avverrà con addebito mensile diretto della carta di credito, attraverso l'acquisto sul sito www.storealtaassistenza.it.

Differenti modalità di pagamento dovranno essere concordate tra le parti.

Non è previsto il tacito rinnovo del contratto. Si precisa che i dispositivi previsti dal pacchetto prescelto sono forniti in comodato d'uso per i primi 24 mesi. Al termine dei 24 mesi di durata contrattuale, i dispositivi verranno restituiti dal Cliente ad AA presso la sede legale o operativa.

5) PERIODO DI RIPENSAMENTO ED ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Ove il Contratto sia stipulato a distanza e negoziato fuori dai locali di AA, dal momento della stipula del Contratto e fino ai 14 giorni successivi al ricevimento di tutti i dispositivi previsti dalle condizioni contrattuali, il Cliente avrà diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, senza necessità di indicarne le ragioni e senza dover corrispondere alcuna penalità. Entro il quattordicesimo giorno dalla sottoscrizione del contratto (o, se posticipata, dalla fornitura di tutte le soluzioni tecnologiche che consentono la fruizione dei Servizi) il Cliente informa AA della volontà di esercitare il diritto di recesso ("Periodo di Ripensamento") attraverso l'invio di disdetta trasmessa a mezzo raccomanda A/R a Alta Assistenza Srl Via Stephenson 43° 20157 – Milano.

Nel periodo di ripensamento il cliente potrà accedere ai servizi forniti da AA per questo dispositivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

In caso di esercizio del diritto di recesso del Cliente Acquirente entro il Periodo di Ripensamento, il Cliente dovrà provvedere, senza indebito ritardo e comunque entro 3 giorni dalla comunicazione ad AA della volontà del medesimo di recedere dal Contratto, a restituire i dispositivi nelle medesime condizioni in cui li ha ricevuti, compresi gli accessori e i manuali di istruzione d'uso, nel loro imballaggio originale o comunque con un imballaggio che garantisca la spedizione in modo sicuro. Le spese di spedizione per la restituzione dei dispositivi ad AA sono poste a carico del Cliente. Dunque, in caso di corretto esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, AA rimborserà interamente le somme versate dal Cliente Acquirente in fase di sottoscrizione del Contratto con riferimento al costo dell'abbonamento LIFE CARE, conformemente all'art. 56, comma 1, del Codice del Consumo e ad eccezione delle spese di spedizione. Il rimborso avverrà attraverso bonifico bancario con accredito sull'Iban che il Cliente Acquirente dovrà comunicare nella disdetta trasmessa come sopra stabilito. La restituzione delle somme verrà eseguita da AA senza indebito ritardo ed in ogni caso entro 15 (quindici) giorni a partire dal giorno in cui AA avrà ricevuto i dispositivi e valutato la conformità delle condizioni degli stessi. In caso i beni restituiti risultino mancanti dei rispettivi accessori o danneggiati, AA non provvederà al rimborso. Si precisa che al termine del Periodo di Prova senza che sia stata esercitato il diritto di recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, AA si impegna a fornire al Cliente per tutta la durata del Contratto i Servizi di LIFE CARE in base alle condizioni contrattuali applicabili, salvi i casi di:

(i) sospensioni dei Servizi previste al presente articolo;
(ii) interruzioni, sospensioni, ritardi o disfunzioni per cause non imputabili ad AA;

(iii) interruzioni necessarie per effettuare gli aggiornamenti che comporteranno la momentanea sospensione della ricezione di eventuali allarmi. In questo caso, la centrale operativa resterà, comunque, contattabile telefonicamente.

Si precisa, inoltre, che l'accesso ai servizi può essere sospeso, limitato o interrotto in qualsiasi momento, anche in via occasionale al fine di consentire la riparazione, la manutenzione o l'introduzione di nuove strutture o servizi. AA si impegna affinché le suddette sospensioni, limitazioni e interruzioni del servizio siano ridotte a quanto strettamente necessario al fine di garantire il più efficiente e sicuro utilizzo del Prodotto da parte dei Clienti. AA garantisce in ogni caso la continuità del Servizio per via telefonica, attraverso il numero di assistenza +39 3207711672 che mette in comunicazione il Cliente con la Centrale Operativa, anche in caso di indisponibilità del servizio.

6) CONSEGNA ED EVENTUALE RICONSEGNA DEI DISPOSITIVI

Le spese di consegna sono a carico del Cliente.
Al momento della consegna della merce da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare:

- che il materiale in consegna corrisponda a quanto acquistato;
- che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche).

Eventuali danni all'imballo e/o al prodotto o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni, devono essere immediatamente contestati, apponendo RISERVA DI CONTROLLO SCRITTA (SPECIFICANDO IL MOTIVO DELLA RISERVA, es. "imballo bucato", "imballo schiacciato", ecc.) sulla prova di consegna del corriere. Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori di quanto consegnato.

Eventuali problemi inerenti l'integrità fisica, la corrispondenza o la completezza dei prodotti ricevuti devono essere segnalati entro 7 giorni dalla avvenuta consegna, secondo le modalità previste nel presente documento.

Nel caso di mancato ritiro entro 5 giorni lavorativi del materiale presente in giacenza presso i magazzini del corriere a causa di reiterata impossibilità di consegna al recapito indicato dal Cliente all'atto dell'ordine, quanto ordinato verrà fatto rientrare presso i magazzini di Alta Assistenza Srl.

I dispositivi in dotazione del Cliente verranno spediti all'indirizzo indicato in fase di acquisto entro il più breve tempo possibile, in base alla disponibilità del magazzino, a seguito della sottoscrizione del contratto, a mezzo corriere. Qualora il Cliente rilevasse alcuni dispositivi rotti o non funzionanti deve darne immediata comunicazione a AA che organizzerà il ritiro dell'intero kit, senza utilizzare nessuno dei dispositivi presenti nel pacchetto.
Al termine dei 24 mesi il Cliente si accorderà con AA per restituire il dispositivo, che verrà ritirato a mezzo corriere con spese a carico di AA.

7) ESECUZIONE DEI SERVIZI ED EVENTUALE INTERRUZIONE

Laddove chi acquista non sia il beneficiario dei Servizi, ma gli stessi siano stati acquistati a favore di un terzo (Beneficiario o Assistito), è necessario che vengano correttamente forniti i dati anagrafici e di contatto dell'Assistito nel corso del processo di acquisto. È, inoltre, necessario che l'Assistito presti consenso al trattamento dei dati, anche particolari. Una successiva revoca del Consenso stesso da parte dell'Assistito,
viceversa, comporterà l'impossibilità da parte di AA all'erogazione dei Servizi previsti.
Il mancato pagamento anche se parziale di una fattura potrà prevedere l'immediata sospensione dei servizi e il ritiro immediato del bene con spese a carico del Cliente.

8) GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ PER IL CLIENTE

Ai sensi degli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo, il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità dei dispositivi di LIFE CARE e dei relativi accessori funzionalmente collegati, nel caso in cui essi siano difettosi, funzionino male o non rispondono all'uso dichiarato o a cui sono destinati. La garanzia legale di conformità ha validità di due anni dalla consegna a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla

scoperta del medesimo. In caso di vizio di conformità, il Cliente ha diritto alla sostituzione del dispositivo difettoso da parte di AA, senza addebito di spese.

Tutti i prodotti venduti da AA sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e dalla garanzia di 24 mesi per i difetti di conformità, ai sensi del DL 24/02. Per fruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare la fattura (o il DDT) che riceverà via e-mail in formato elettronico PDF. L'esercizio della Garanzia può prevedere la richiesta di assistenza ai Centri Assistenza Autorizzati presenti sul territorio e/o seguire le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto.

Garanzia convenzionale del produttore viene fornita secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto dovesse risultare non coperto dalla garanzia convenzionale del produttore, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto, se sostenuti da AA.

La garanzia di 24 mesi ai sensi del DL 24/02 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. Tale garanzia è riservata al Consumatore privato (persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero effettua l'acquisto senza indicare nel modulo d'ordine

un riferimento di Partita IVA). In caso di difetto di conformità, AA provvede, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del prodotto mediante riparazione/sostituzione o alla riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il vizio non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del DL 24/02, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da AA.

Le sostituzioni in caso di DOA (Dead On Arrival: prodotto non funzionante alla consegna) avvengono solo se espressamente previste dal produttore. I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore.

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, non fosse in grado di rendere al proprio cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), AA, potrà procedere a propria discrezione alla restituzione dell'importo pagato tenendo conto dell'uso del bene oppure alla sua sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori.

I tempi di riparazione o eventuale sostituzione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore e nessun danno può essere richiesto ad AA per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni.

Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere restituito dal Cliente nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo di inserirla in una seconda scatola; va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto. Al Cliente verrà fornito un numero di autorizzazione al rientro del prodotto (RMA) che dovrà essere indicato all'esterno dell'imballo, seguendo le indicazioni fornite direttamente nella relativa e-mail di autorizzazione.

9) DURATA, RECESSO DAL CONTRATTO E PENALE APPLICABILE

Il Contratto per la prestazione dei Servizi LIFE CARE, avrà una durata di due anni senza tacito rinnovo, a far data dalla sottoscrizione del presente contratto.
Nel caso di recesso anticipato rispetto al termine dei 24 mesi contrattuali, il Cliente dovrà pagare una penale del 50% dell'importo mensile per ogni mese restante rispetto al termine contrattuale da pagarsi in unica soluzione a rimessa diretta vista fattura, tramite bonifico bancario sull'IBAN indicato in fattura. L'interruzione del servizio anticipato comporterà l'immediata sospensione dei servizi e il ritiro immediato del bene con spese a carico del Cliente.
La penale sopra indicata, non verrà applicata in caso di decesso o ricovero in lungodegenza (RSA), debitamente certificati.
Qualsiasi comunicazione inerente a quanto sopra indicato, dovrà pervenire tramite Raccomandata A/R all'indirizzo: Via G. Stephenson 43A, 20157 – Milano, eventualmente anticipata via e-mail e/o tramite Pec al seguente indirizzo: altaassistenza@pec.it

10) FUNZIONALITÀ DEL CONTENUTO DIGITALE

LIFE CARE comunica in GSM con il server del produttore e i dati vengono poi collezionati e analizzati con un ritardo massimo di 120s.

11) PRIVACY

I dati personali richiesti in fase di inoltro dell'ordine sono raccolti e trattati al fine di soddisfare le espresse richieste del Cliente e non verranno in nessun caso e a nessun titolo ceduti a terzi. AA garantisce ai propri clienti il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, disciplinata dal codice della privacy di cui al DL 196 del 30/06/2003. Titolare del trattamento dati è AA, via G. Stephenson 43A, 20157 Milano.

12) RECLAMI

Ogni eventuale reclamo dovrà essere rivolto a AAi, via G. Stephenson 43A, 20157 Milano.

13) LEGGE APPLICABILE

Il contratto di vendita tra il Cliente e AA s'intende concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana. Per la soluzione di controversie civili e penali derivanti dalla conclusione del presente contratto di vendita a distanza, se il Cliente è un consumatore, la competenza territoriale è quella del foro di riferimento del suo comune di residenza; in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è esclusivamente quella del Foro di Milano.

Firma per accettazione Luogo e data

(Cliente/Assistito)

_____ _____