

Licenza d'uso per l'utente

Versione 2 del 17 agosto 2020

Definizioni

CareVox

CareVox è la piattaforma di digital health di proprietà di Humana Vox srl, che eroga servizi per il miglioramento dell'assistenza e della gestione della salute, come meglio specificato al punto 2 della presente Licenza d'uso.

Piani dei servizi offerti dalla piattaforma CareVox

Sono le differenti proposte commerciali della piattaforma CareVox predisposte per erogare determinati servizi; questi possono essere più o meno vasti e/o onerosi a secondo del piano prescelto.

Utente

Tutte le persone fisiche che abbiano sottoscritto un qualsiasi piano di servizi erogato dalla piattaforma CareVox e si sono registrate su di essa sono definite: Utente.

Account

È l'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti a un utente che dipendono dal piano dei servizi prescelto.

Profilo

Ciascun account ha un profilo, costituito dai dati che descrivono la propria posizione anagrafica, le informazioni personali, i diritti privacy, l'abbonamento e le notifiche.

Assistito

È la persona che necessita di assistenza, in qualsiasi condizione essa si trovi, e che riceve i servizi diretti, o derivati, forniti dalla piattaforma CareVox.

Caregiver

Chiunque fornisca assistenza familiare o non familiare, gratuita o professionale all'assistito.

1. Campo di applicazione

La presente "Licenza d'uso per l'utente" regola l'accesso e l'utilizzo alla piattaforma web CareVox (<https://care.humana-vox.com>), la cui titolarità è di Humana Vox srl (d'ora in poi "HV"), da parte dell'Utente. Dall'oggetto materia di questa "Licenza d'uso per l'utente" devono ritenersi esclusi i servizi prestati da soggetti terzi presenti nella piattaforma, a titolo esemplificativo il servizio di pagamento di cui al punto 6.

La "Licenza d'uso per l'utente" è consultabile in fase di registrazione e in qualsiasi momento accendendo alla piattaforma e cliccando l'apposito link.

2. Oggetto

La piattaforma web CareVox, ideata e prodotta da HV, consente di usufruire di strumenti digitali e tecnologici per migliorare la gestione quotidiana della propria salute o della salute della persona assistita.

I servizi forniti da HV sono rivolti a persone fisiche (d'ora in poi "Utenti" o "Utente") e comprendono strumenti per la prevenzione, l'automonitoraggio e lo screening della propria salute erogati mediante la registrazione alla piattaforma web e a seguito della selezione del tipo di piani di servizi le cui caratteristiche sono elencate al punto 5.

3. Registrazione

Per poter utilizzare i servizi forniti da HV, l'utente deve registrarsi alla piattaforma web CareVox e creare un proprio profilo.

Con la registrazione, e previo check nell'apposita sezione, gli Utenti accettano, integralmente e indivisibilmente, la presente "Licenza d'uso per l'utente" e, per quanto concerne il trattamento dei dati personali, ciò che è previsto nella "Privacy Policy", consultabile al link https://care.humana-vox.com/care/en/static/doc/informativa_privacy_maggiorenne.pdf e in fase di registrazione.

Gli Utenti assicurano che i dati personali, forniti in sede di registrazione, sono veritieri, completi e corretti.

HV non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile delle informazioni comunicate dagli Utenti che potrebbero risultare erronee o fraudolente.

Possono essere Utenti soltanto coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età. Per gli utenti minorenni e/o incapaci di intendere e di volere si richiede che il titolare del rapporto sia il genitore o tutore o chi ne fa le veci e, in fase di registrazione, viene creato un unico account a cui afferiranno sia i dati del genitore e/o tutore, sia i dati del minore e/o interdetto/a.

La registrazione si conclude nel momento in cui l'utente riceve mail da parte di HV con assegnazione di username e conferma l'indirizzo mail attraverso il link di attivazione ricevuto.

4. Account

Ciascun Utente ha la possibilità di registrare un (1) solo account in qualità di "Assistito" e un (1) solo account in qualità di "Caregiver" il quale può essere attivato previo invito da parte dell'assistito e cui seguirà mail di registrazione per il Caregiver.

Ogni utente accede al proprio account sulla piattaforma attraverso le credenziali, username e password, la prima determinata in modo randomico da HV e la seconda definita dall'utente al momento della registrazione e spetta all'utente rendere inaccessibili a terzi tali credenziali. Ciascun utente è responsabile di tutte le attività svolte tramite il proprio account. In caso di variazione dei dati personali indicati durante la registrazione, l'utente è tenuto a modificarli immediatamente nel proprio profilo. L'indirizzo email indicato in fase di registrazione e la username assegnata non possono essere modificati. In caso di modifica o inserimento erroneo in fase di registrazione dell'indirizzo email, l'utente è obbligato a registrarsi nuovamente.

4.1 Recesso e cancellazione

Gli utenti possono cancellare il loro account in ogni momento, accedendo alla pagina "Profilo" nell'area "Sicurezza" previo accesso alla piattaforma, cliccando sul tasto "Elimina account" e attendendo la successiva email di conferma.

In caso di inattività dell'utente sul proprio account per un periodo di 12 mesi, la società HV si riserva il diritto di eliminare l'account previa comunicazione all'utente. Un primo avviso gli sarà inviato tramite email dopo 9 mesi di inutilizzo della piattaforma, se l'utente continuerà a non

utilizzare la piattaforma, riceverà dopo altri due mesi un nuovo avviso e infine, a 48 ore dalla scadenza di un anno di inattività, verrà inviata un ultimo avviso dopodiché l'account sarà eliminato. In caso di eliminazione da parte dell'utente stesso o scaduti i termini di cui sopra, i dati anagrafici, di identificazione e fiscali verranno conservati ai fini civilistici, fiscali e contabili e per un periodo non superiore al termine prescrizione di legge per la tutela dei propri diritti legali e di difesa, mentre i dati particolari (dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, le convinzioni religiose o filosofiche, l'etnia, l'orientamento filosofico e sessuale della persona), saranno anonimizzati. In caso di contenzioso, i dati saranno eliminati al termine dello stesso.

In ogni caso, l'Utente che decida di recedere da un piano a pagamento, potrà conservare gratuitamente il piano Basic, ferme restando le disposizioni sopraindicate in caso di inattività sul proprio account. I dati inseriti prima del recesso tramite le funzionalità Empowered vengono conservati in forma pseudonimizzata, mentre i documenti inseriti sulla piattaforma in modalità criptata. Attraverso questo processo si vuole garantire l'immediata disponibilità dei dati qualora l'utente volesse nuovamente passare al profilo Empowered.

Per ulteriori informazioni circa la conservazione, l'eliminazione e l'anonimizzazione dei dati si rimanda alla Privacy Policy consultabile al link https://care.humana-vox.com/care/en/static/doc/informativa_privacy_maggiorenne.pdf e in fase di registrazione.

5. Tipologie di servizio

È possibile scegliere tra due piani per l'Assistito (piano "Basic" e piano "Empowered") mentre è previsto un unico piano per il Caregiver.

5.1 Gestione profilo

Ogni utente registrato potrà gestire le informazioni personali, i diritti privacy, l'abbonamento e la ricezione di notifiche mediante la propria pagina "Profilo".

5.2 Piano Basic

L'utente che ha sottoscritto un piano Basic potrà usufruire di servizi quali:

- a) Diario: area suddivisa per tematiche nella quale l'assistito può riassumere ciò che riguarda il suo stato di salute.
- b) Calendario: nel quale è possibile salvare i propri eventi, quali, a titolo esemplificativo visite mediche e esami diagnostici.
- c) Contatti: area per la gestione dei propri contatti, in particolare designare una persona o più persone di riferimento, elencare i professionisti sanitari di riferimento.
- d) Screening: area per l'autovalutazione, mediante scheda standardizzata, del rischio di sviluppo di una malattia.

Il piano Basic è gratuito.

5.3 Il piano Empowered

L'utente che ha sottoscritto il piano Empowered potrà usufruire di servizi quali:

- a) Diario: area suddivisa per tematiche nella quale l'assistito può riassumere ciò che riguarda il suo stato di salute.

- b) Calendario: nel quale è possibile salvare i propri eventi, quali, a titolo esemplificativo visite mediche e esami diagnostici. Gli eventi possono essere condivisi con l'account caregiver se designato.
- c) Contatti: area per la gestione dei propri contatti, in particolare designare una persona o più persone di riferimento, elencare i professionisti sanitari di riferimento.
- d) Screening: area per l'autovalutazione, mediante scheda standardizzata, del rischio di sviluppo di una malattia.
- e) Automonitoraggio: area per mantenere sempre aggiornati parametri vitali e indicatori di salute. L'andamento temporale dei dati inseriti può essere visualizzato all'interno dell'area Dashboard.
- f) Dematerializzazione dei documenti sanitari: area per la digitalizzazione in formato PDF dei documenti relativi alle condizioni di salute pregresse e per la creazione di un contenitore digitale di file dematerializzati consultabili.
- g) Assistente vocale: funzionalità per la gestione della navigazione all'interno del proprio profilo e per l'inserimento dei dati nell'area Automonitoraggio.
- h) Designazione di un caregiver: all'interno dell'area contatti è possibile attribuire la caratteristica di caregiver a un (1) contatto. Questo riceverà un link di registrazione alla piattaforma e potrà operare per l'assistito previa autorizzazione da parte dell'assistito stesso.
- i) Report per professionista della salute: invio di una reportistica degli indicatori, parametri di salute e stile di vita ad un professionista sanitario selezionato dall'utente. La presente funzionalità comporta un costo aggiuntivo mensile rispetto al piano profilo Empowered.

Il profilo Empowered è a pagamento, con un rinnovo mensile (30 giorni solari) a decorrere dalla prima sottoscrizione. I costi sono visualizzabili all'interno del proprio profilo, nell'area "abbonamento".

5.4 Il piano Caregiver

Il piano Caregiver (attivo solo ed esclusivamente a seguito di ricezione di link di invito da parte di un utente che ha sottoscritto un piano Empowered, di registrazione e di autorizzazione da parte dell'assistito di riferimento - lettura oppure lettura/scrittura) permette di accedere e operare nelle seguenti aree:

- a) Diario: area suddivisa per tematiche nella quale il caregiver dell'assistito Empowered può riassumere ciò che riguarda lo stato di salute dell'assistito.
- b) Contatti: area per la visualizzazione dei contatti dell'assistito Empowered,, da quest'ultimo inseriti.
- c) Automonitoraggio: area per mantenere sempre aggiornati i parametri vitali e indicatori di salute dell'assistito Empowered. L'andamento temporale dei dati inseriti può essere visualizzato nell'area Dashboard.
- d) Calendario: nel quale è possibile salvare i propri eventi, quali, a titolo esemplificativo visite mediche e esami diagnostici. La funzionalità è resa disponibile per l'utilizzo diretto da parte del caregiver. Gli eventi inseriti possono essere condivisi con l'utente Empowered di riferimento.

Il profilo Caregiver è gratuito e attivabile sono alle condizioni precedentemente descritte.

5.5 Utilizzo consentito

Utilizzando l'applicazione gli Utenti si impegnano e accettano di:

- utilizzare il servizio per il solo uso personale e non rivenderlo a soggetti terzi;
- non autorizzare soggetti terzi all'utilizzo del proprio account, se non specificatamente designati dall'utente (clausola valida solo ed esclusivamente per il profilo Caregiver);
- non trasferire il proprio account a qualsiasi altra persona fisica o giuridica;
- non utilizzare il servizio per scopi illeciti e/o fraudolenti;
- non utilizzare il servizio per causare disagi, disturbo o inconvenienti, usufruendone in maniera seria, necessaria e veritiera;
- non apportare danni al servizio;
- non inviare messaggi spam o altri messaggi indesiderati;
- non inviare o immagazzinare materiale contenente virus, malware, worm, trojan o altri codici, file, script, agenti o programmi dannosi per il computer;
- non effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare lavori derivati basati su questa piattaforma o su qualunque porzione di essa;
- non aggirare i sistemi informatici usati da questa piattaforma e/o dai suoi licenziatari per proteggere il contenuto accessibile tramite di essa;
- non copiare, conservare, modificare, cambiare, preparare e distribuire lavori derivati o alterare in qualsiasi modo qualunque dei contenuti forniti da questa piattaforma;
- non utilizzare robot, spider, piattaforme di ricerca/reperimento di siti, o qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualsiasi porzione di questa piattaforma o dei suoi contenuti;
- non utilizzare questa piattaforma in qualunque altra modalità impropria tale da violare la "Licenza d'uso per l'utente".

HV avrà il diritto di effettuare controlli, verificando che non vengano poste in essere le violazioni di cui ai punti precedenti. HV potrà coinvolgere, anche al fine di tutelare i propri diritti e interessi, le autorità competenti al fine di perseguire gli utenti che violino la presente "Licenza d'uso per l'utente". HV si riserva il diritto, in qualsiasi momento e dandone preavviso, di rimuovere o disabilitare l'accesso ai contenuti presenti sulla piattaforma, qualora ritenga che sia stata posta in essere, da parte dell'utente, una condotta in violazione della presente "Licenza d'uso per l'utente" o contraria alla normativa in vigore.

6. Pagamento

HV si serve di un servizio di pagamento esterno, Stripe, che collega la carta di credito o carta prepagata dell'utente alla piattaforma. L'elaborazione dei pagamenti è soggetta ai termini e alle condizioni applicate dal fornitore dei servizi di pagamento e HV non è responsabile di qualsivoglia errore imputabile al sistema di elaborazione di pagamenti.

Le tariffe applicabili ai servizi sono consultabili sulla piattaforma all'interno del proprio profilo nell'area "Abbonamento" e si considerano comprensive di IVA e delle altre tasse applicabili.

Per ogni pagamento riscosso verrà emessa fattura elettronica da parte di HV entro i termini previsti dalle norme vigenti.

HV si riserva la facoltà di apportare modifiche alle tariffe su base periodica. È onere di HV comunicare all'Utente eventuali modifiche alle tariffe. A tal fine si richiamano integralmente le disposizioni indicate al punto 4.1.

7. Manleva e Responsabilità

7.1 Manleva

Accettando la presente "Licenza d'uso per l'utente" e utilizzando la piattaforma e i servizi correlati, l'Utente manleva HV, da qualsiasi richiesta di risarcimento, danno, costo, perdita, spese e oneri che siano derivati da:

- violazioni o inadempienze, da parte dell'Utente, della presente "Licenza d'uso per l'utente";
- violazioni o inadempienze, da parte dell'Utente delle norme vigenti;
- violazioni di qualsiasi diritto detenuto da terzi, coinvolti nella piattaforma;
- utilizzo improprio della piattaforma e dei servizi a essa correlati.

Le informazioni riportate nel sito, nella piattaforma, nei vari articoli, nei contenuti, nelle eventuali risposte a commenti, hanno esclusivamente scopo informativo atto a favorire una corretta comunicazione paziente-medico e non hanno in alcun modo né la pretesa né l'obiettivo di sostituire il parere del medico e/o specialista, di altri operatori sanitari o professionisti del settore che devono in ogni caso essere contattati per la formulazione di una diagnosi o l'indicazione di un eventuale corretto programma terapeutico e/o dietetico e/o di allenamento e/o di allattamento e/o di riabilitazione e/o di integrazione alimentare, e più in generale per il confronto sulle suddette informazioni.

Le informazioni contenute nel sito e nella piattaforma non intendono e non devono in alcun modo sostituire il rapporto diretto medico-paziente o la visita specialistica. Si raccomanda di chiedere sempre il parere del proprio medico curante e/o di specialisti riguardo qualsiasi indicazione riportata.

Tali informazioni non costituiscono un parere professionale e non intendono sostituire la ricerca di un consulto individuale con un medico, farmacista o altri professionisti sanitari qualificati. L'utente non deve tralasciare o ritardare la ricerca di un parere medico a seguito delle informazioni reperite su questo sito e sulla piattaforma.

Domande riguardanti consulti medici da parte dell'Utente non saranno prese in considerazione; è molto importante che per qualunque problema di salute l'Utente contatti il proprio medico di fiducia che, dopo attenta visita, sarà in grado di rispondere ai quesiti posti.

Si invitano gli Utenti a seguire i consigli del sito e della piattaforma solo e comunque dopo aver consultato al riguardo il proprio medico curante e/o specialisti nelle specifiche aree di interesse. In particolare, ma non solo, in presenza di qualsiasi tipo di patologie, intolleranze, stato di gravidanza, post gravidanza, obesità, ecc. si raccomanda vivamente di rivolgersi a un medico o a uno specialista.

In nessun caso il sito, la piattaforma, HV e gli autori degli articoli e/o dei contenuti e/o dei commenti, né altri soggetti connessi al sito, alla piattaforma e alla società, saranno responsabili di

qualsiasi eventuale danno anche solo ipoteticamente collegabile all'uso dei contenuti e/o di informazioni presenti sul sito e/o sulla piattaforma.

HV non si assume alcuna responsabilità in merito al cattivo uso che gli utenti potrebbero fare delle indicazioni riportate nel sito e nella piattaforma.

Le informazioni diffuse sul sito e sulla piattaforma sono pubblicate dopo attente verifiche delle fonti, scelte con cura e per quanto possibile aggiornate e ufficiali. Non è comunque possibile garantire l'assenza di errori e la correttezza delle informazioni divulgate né che le informazioni o i dati risultino aggiornati. In ogni caso HV si impegna, nel massimo delle proprie competenze, a far sì che ciò non accada.

Le informazioni diffuse sul sito e sulla piattaforma sono rivolte a persone maggiorenni.

7.2 Responsabilità

7.2.1 In considerazione delle caratteristiche dei Servizi e, in particolare, del carattere sperimentale della Piattaforma, HV non assume alcuna responsabilità circa la continuità e ininterrotta disponibilità della piattaforma di HV, o circa il suo eventuale mal funzionamento e si riserva ogni diritto alla sua interruzione/sospensione, temporanea e/o definitiva, con o senza preavviso. Pertanto, in caso di interruzione, sospensione o mal funzionamento gli Utenti non hanno diritto ad alcun risarcimento e/o indennità.

7.2.2 HV non risponde dell'eventuale utilizzo illecito della piattaforma da parte dei propri Utenti e non sarà ritenuta responsabile dei danni derivanti dall'utilizzo (o dall'incapacità di utilizzo) dei mezzi di comunicazione elettronici in concomitanza con la piattaforma, ivi compresi – a titolo esemplificativo e non esaustivo - i danni derivanti da guasto o ritardo nella consegna di comunicazioni elettroniche, intercettazioni o manipolazioni di comunicazioni elettroniche effettuate da soggetti terzi o da programmi utilizzati per le comunicazioni elettroniche e la trasmissione di virus e/o guasto ai mezzi di comunicazione usati per l'accesso alla piattaforma.

7.2.3 È esclusa altresì, nella misura più ampia ed esaustiva, la responsabilità di HV, mero fornitore dell'applicazione CareVox, per qualsivoglia danno diretto o indiretto subito dagli Utenti o da terzi in occasione dell'erogazione del servizio.

8. Copyright

Tutte le informazioni, i contenuti e i materiali resi disponibili sulla piattaforma da HV, sono di proprietà esclusiva di HV, o, se di proprietà di terzi, HV ha ricevuto dai legittimi proprietari l'autorizzazione a pubblicarli sulla piattaforma. Non è consentita la pubblicazione di alcun materiale, sotto qualsiasi forma, se non autorizzati da HV o dai legittimi proprietari.

9. Privacy Policy

Si rimanda al relativo testo completo presente al link https://care.humana-vox.com/care/en/static/doc/informativa_privacy_maggiorenne.pdf e consultabile in fase di registrazione.

Le privacy policy relative ad assistiti minori e/o interdetti sono consultabili in fase di registrazione, a seguito della prima selezione del tipo di utente, e cliccando sul tasto dedicato, presente nel footer della piattaforma, una volta effettuato l'accesso a CareVox.

10. Modifiche a "Licenza d'uso per l'utente"

HV al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei propri servizi, si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento la "Licenza d'uso per l'utente" e le funzionalità offerte sulla piattaforma. HV pubblicherà il testo della nuova "Licenza d'uso per l'utente" sul sito e sulla piattaforma e ne darà comunicazione agli Utenti mediante email /segnalandone l'avvenuta modifica sulla Homepage del sito e sulla piattaforma. Le modifiche apportate avranno validità immediata dalla loro pubblicazione sul sito e sulla piattaforma e si intende che l'Utente, al primo accesso utile, ne abbia preso visione e accettato le modifiche e le funzionalità.

11. Foro competente

In caso di controversia sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Genova.