

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) servizi con pagamento anticipato e preavviso di cancellazione differente

6) politica in caso di no-show, cancellazione o spostamento nella stessa giornata prevista per la propria prestazione

In generale ogni limitazione dei servizi inclusi ovvero oneri a carico del Paziente.

1. CHI SIAMO

1.1. Clinn S.r.l. con sede legale in Piazza Vesuvio, 19 - 20144 Milano - C.F. e P.I. 10936220960

2. PRESTAZIONI PRENOTABILI E PREZZI

2.1. In Clinn il Paziente può prenotare una serie di prestazioni: visite, terapie e trattamenti specialistici.

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. Durante l'esecuzione di una prestazione, il professionista sanitario potrebbe suggerire l'esecuzione di una prestazione aggiuntiva. In tale eventualità sarà direttamente il professionista sanitario a richiedere al Paziente l'assenso all'esecuzione dell'ulteriore prestazione sanitaria. Qualora il Paziente acconsentisse, il costo finale terrà conto dell'ulteriore prestazione eseguita, rispetto a quella precedentemente prenotata.

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

2.5. 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**
- **al telefono (Lunedì-Venerdì, 9.00-16.00)**
- **direttamente al desk presso i nostri centri**
- **tramite APP**

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, se ciò può determinare l'accumularsi dei ritardi rispetto alla lista di prenotazione.

3.4. I pagamenti dei Servizi offerti in presenza da Clinn vengono generalmente richiesti al termine delle visite - **fatti salvi i casi particolari indicati all'art. 5 per cui è richiesto un pagamento on line anticipato, in fase di prenotazione** - e possono essere effettuati indifferentemente in contanti, bancomat, carta di credito, assegno, SatisPay. Si applica in ogni caso la normativa fiscale in essere al momento del pagamento.

3.5 Il Paziente che sceglie un metodo di pagamento telematico beneficerà della detrazione fiscale del 19%; il medesimo beneficio non è applicabile ai Pazienti che decideranno di saldare in contanti. Le fatture sono disponibili nel Dossier del Paziente e stampate a semplice richiesta dello stesso.

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 6.

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. I legittimi motivi di disdetta/modifica potranno essere adottati in fase di richiesta di cancellazione/rimborso della visita.

5. SERVIZI CON PAGAMENTO ANTICIPATO E/O PREAVVISO DI CANCELLAZIONE DIFFERENTE

5.1. Alcuni Servizi erogati da Clinn, in ragione della loro peculiarità, richiedono un pagamento anticipato e/o possono avere un preavviso di cancellazione differente. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, il Paziente non avrà diritto ad alcun rimborso.

Servizio	Pagamento	Termine cancellazione
Tutte le prestazioni e le visite specialistiche in telemedicina	Anticipato entro 5 giorni dall'appuntamento	Ordinario: entro 3 giorni dalla prestazione (es. prenotazione per il 25.02 = dal 22.02 non ho più diritto al rimborso - se disdico fino al 21.02 ho diritto al rimborso)
Trattamenti ginecologici (Elettroporazione e Radiofrequenza)	Anticipato entro 5 giorni dall'appuntamento	Ordinario: entro 3 giorni dalla prestazione (es. prenotazione per il 25.02 = dal 22.02 non ho più diritto al rimborso - se disdico fino al 21.02 ho diritto al rimborso)
Tutte le prestazioni svolte da professionisti residenti fuori dall'Hinterland di Milano	Anticipato entro 5 giorni dall'appuntamento	Ordinario: entro 3 giorni dalla prestazione (es. prenotazione per il 25.02 = dal 22.02 non ho più diritto al rimborso - se disdico fino al 21.02 ho diritto al rimborso)
Videoconsulti	Anticipato entro 5 giorni dall'appuntamento	Ordinario: entro 3 giorni dall'esame (es. prenotazione per il 25.02 = dal 22.02 non ho più diritto al rimborso - se disdico fino al 21.02 ho diritto al rimborso)

5.2. Per le prestazioni sopra indicate è richiesto al Paziente il pagamento on line obbligatorio registrandosi o accedendo alla propria [Area Personale](#).

5.3. Anche per i Servizi e le prestazioni indicate nel presente articolo si applicano le politiche previste nel successivo articolo 6.

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

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](#)).

6.1. Servizi che NON richiedono il pagamento anticipato

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, il suo comportamento verrà registrato dal sistema e, da quel momento **gli verrà richiesto di pagare anticipatamente le successive n. 2 visite e, per tali 2 visite, non verrà rimborsato qualora non dovesse presentarsi o annullare/spostare il proprio appuntamento**. Qualora il Paziente segnalato, svolga consecutivamente 2 prestazioni sanitarie senza che si verifichi una delle situazioni precedentemente descritte, quest'ultimo tornerà a beneficiare delle generali modalità di pagamento.

6.2 Servizi che richiedono il pagamento anticipato

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**.

In entrambe le circostanze, il suo comportamento verrà registrato dal sistema e da quel momento rientrerà nella casistica descritta all'art. 6.1.

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. 6.1. o 6.2. a seconda che la prestazione richieda o non richieda il pagamento obbligatorio.

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

7. REGOLAMENTO DI COMPORTAMENTO

7.1. Il Paziente garantisce l'autenticità di tutti i dati che comunica a Clinn e sarà l'unico responsabile per eventuali dichiarazioni false o inesatte.

7.2. Si richiede al Paziente ed ai suoi accompagnatori un atteggiamento di fattiva collaborazione con gli operatori, di buona educazione nei confronti degli altri Pazienti, di rispetto per arredi ed apparecchiature.

7.3. Il Paziente deve presentarsi rispettando le indicazioni ricevute nell'email di conferma o telefonicamente dell'operatore, rispetto all'orario dell'appuntamento, munito della tessera sanitaria e di un documento di identità.

7.4. Alcune prestazioni, per essere effettuati, richiedono una particolare preparazione fisica da parte del Paziente; è importante che il Paziente legga con attenzione le istruzioni fornite da Clinn per l'esecuzione della visita.

7.5. All'interno delle sedi Clinn non è consentito fumare né utilizzare sigarette elettroniche

7.6. All'interno delle sedi Clinn sono presenti ambienti il cui accesso è vietato ai Pazienti e riservato al personale. I Pazienti devono attenersi al rispetto di tali divieti, finalizzati alla protezione e rispetto della privacy e dei dati clinici.

7.7. Si invitano i Pazienti a limitare l'uso del cellulare nelle sedi, ridurre il volume della suoneria ed il tono di voce durante le telefonate.

8. CONSEGNA DEI REFERTI

8.1. Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non con delega firmata dal Paziente e accompagnata dalla copia del suo documento di identità.

8.2. In ottemperanza ai dettati normativi i referti HIV e contenenti indagini genetiche possono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato, non essendo possibile dunque delegare un altro soggetto il ritiro dei suddetti referti.

9. IL DOSSIER SANITARIO

9.1. Il dossier sanitario è il luogo in cui il Paziente può trovare i suoi referti e le sue fatture.

9.2. Il Paziente può accedere direttamente dall' sito o dall'app, entrando con le credenziali e cliccando su "DOSSIER".

9.3. Per l'attivazione del Dossier è necessario essere in possesso del proprio codice Paziente. Il codice Paziente è presente su ogni referto cartaceo fornito al Paziente, sulla fattura, oppure può essere richiesto di persona in uno dei desk di accettazione, dopodiché l'accesso al Dossier è libero.

10. SERVIZI DI TELEMEDICINA

10.1. 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.

10.2. 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; e che, conseguentemente, 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.

11. MINORI

11.1. I minori devono essere accompagnati dai genitori o comunque da chi esercita la potestà genitoriale.

11.2. Il genitore che si presenta da solo si deve assumere - mediante sottoscrizione di atto sostitutivo di notorietà - la responsabilità di rappresentare anche il genitore assente, sempre che quest'ultimo eserciti la potestà genitoriale.

11.3. I genitori possono comunque delegare un adulto ad accompagnare il minore (con documento scritto corredato dalla copia del documento di identità).

12. ASSICURAZIONI

13.1. Clinn ha stipulato convenzioni dirette e indirette con enti assicurativi e associazioni di pazienti (puoi consultare le convezioni attive al seguente [link](#))

13.2. Le convenzioni coinvolgono tutti i medici, mentre per le prestazioni prenotabili sarà opportuno verificare con la singola compagnia assicurativa scelta la copertura o meno rispetto al Servizio richiesto.

13. RECLAMI

13.1. I disservizi, i reclami, nonché ogni altra segnalazione che il Paziente ritenga opportuno presentare, possono essere comunicati mediante apposito modulo on line trasmesso al termine dell'appuntamento.

13.2. 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.

13.3. 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.

14. PRIVACY E COOKIE

14.1 Clinn rispetta la tua privacy. Consulta le nostre norme sulla [Privacy](#) e sui [Cookie](#) per ulteriori informazioni.



CLINN
HEALTH&INNOVATION

Clinn srl • Piazza Vesuvio 19, 20124 Milano (MI) Italia
Capitale sociale Euro 10.000,00 i. v.
Registro imprese di Milano Monza Brianza Lodi 2567586
www.clinn.it

C.F./P.I. 10936220960
SDI USAL8PV
e-mail info@clinn.it
PEC clinn srl@pecimprese.it