

QRAMI
CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Qrami non è un servizio di emergenza o di pronto soccorso. In caso di emergenza, pericolo immediato o sintomi gravi, La invitiamo a non usare la Piattaforma: chiami il 112, oppure si rechi immediatamente al Pronto Soccorso più vicino

1. Informazioni su Qrami e ambito di applicazione

- 1.1. La Piattaforma Qrami e i servizi descritti nelle presenti Condizioni sono forniti da Qrami S.r.l., con sede legale in Via Alcide De Gasperi, 8 - 30035 Mirano (VE), codice fiscale e partita IVA 05005840276, numero REA VE - 472304, PEC qrami@pec.it (di seguito, "Qrami").
- 1.2. Le presenti Condizioni Generali ("Condizioni") regolano la registrazione, l'accesso e l'utilizzo del sito, dell'applicazione e delle relative funzionalità Qrami, nonché la fornitura dei servizi tecnologici e amministrativi offerti da Qrami agli Utenti.
- 1.3. Le presenti Condizioni non regolano il contenuto della Prestazione sanitaria, che è oggetto di un distinto rapporto contrattuale tra il Paziente e il Medico scelto dal Paziente. Eventuali condizioni contrattuali specifiche del Medico sono comunicate al Paziente prima dell'invio della Richiesta di Prenotazione.
- 1.4. Prima di inviare la richiesta di registrazione, l'Utente dichiara, mediante l'apposito comando, di avere letto e accettato le presenti Condizioni. Il Contratto Qrami si conclude esclusivamente con l'attivazione dell'Account da parte di Qrami, secondo l'articolo 3.3. Qrami rende disponibile all'Utente una copia delle Condizioni su supporto durevole o in un formato che ne consenta il salvataggio e la riproduzione. Quando l'Utente non è un consumatore, le clausole per le quali la legge richiede una specifica approvazione sono sottoposte a separata accettazione.

2. Definizioni

- 2.1. Nelle presenti Condizioni i termini indicati con iniziale maiuscola assumono il significato indicato in questo articolo:
 - a) **"Account"** indica il profilo creato e intestato all'Utente a seguito dell'attivazione da parte di Qrami, attraverso il quale l'Utente accede all'Area Riservata e utilizza i Servizi Qrami.
 - b) **"Area Riservata"** indica la sezione della Piattaforma accessibile dall'Utente mediante il proprio Account, nella quale sono disponibili le funzionalità, le informazioni e i Documenti relativi ai Servizi Qrami e alle Prestazioni sanitarie.
 - c) **"Caregiver"** indica la persona fisica che, avendone titolo, crea o gestisce un Profilo Utente nell'interesse di un minore, di una persona soggetta a tutela o di una persona che le abbia conferito un'idonea autorizzazione. Il Caregiver che apre l'Account a proprio nome riveste la qualità di Utente e conclude in nome proprio il Contratto Qrami, anche quando utilizza i Servizi Qrami nell'interesse del Paziente.
 - d) **"Chiusura dell'Account"** indica la disattivazione definitiva dell'Account e la conseguente cessazione della possibilità per l'Utente di accedere all'Area Riservata per utilizzare i Servizi Qrami, fatti salvi gli effetti e gli obblighi che, per loro natura o per espressa previsione, continuano a produrre effetti dopo la Chiusura dell'Account.
 - e) **"Consenso Informato"** indica la manifestazione libera, consapevole e revocabile con la quale il Paziente, dopo avere ricevuto dal Medico informazioni complete, aggiornate e comprensibili in merito alla Prestazione sanitaria proposta, ai suoi benefici e rischi, alle eventuali alternative e alle conseguenze del rifiuto, accetta che la Prestazione sia eseguita, anche mediante Telemedicina.
 - f) **"Consenso Privacy Qrami"** indica il consenso esplicito, libero, specifico, informato e revocabile eventualmente prestato dalla persona fisica cui i dati personali si riferiscono a Qrami, quale titolare del trattamento, quando il consenso costituisce la base giuridica richiesta dalla normativa applicabile, incluso il trattamento dei dati relativi alla salute nei casi descritti nell'Informativa Privacy.
 - g) **"Consenso Privacy del Medico"** indica l'eventuale consenso al trattamento dei dati personali raccolto dal Medico, quale autonomo titolare del trattamento, quando il consenso costituisce la base giuridica richiesta dalla normativa applicabile.
 - h) **"Contratto Qrami"** indica il contratto avente a oggetto i Servizi Qrami, concluso tra Qrami e l'Utente con l'attivazione dell'Account da parte di Qrami e disciplinato dalle presenti Condizioni.
 - i) **"Contenuti Qrami"** indica la Piattaforma e i relativi elementi, compresi il software, l'architettura, le funzionalità, le banche dati, le interfacce grafiche, il layout, i testi, le immagini, i marchi, i loghi, i nomi a dominio e gli altri contenuti predisposti da Qrami o utilizzati da Qrami in forza di un titolo idoneo.
 - j) **"Documenti"** indica i documenti e i file, anche contenenti dati relativi alla salute, caricati o trasmessi dall'Utente oppure formati, caricati o messi a disposizione dal Medico tramite la Piattaforma in relazione a una Richiesta, a una Prenotazione o a una Prestazione sanitaria, quali, a titolo esemplificativo, referti, prescrizioni, certificati, relazioni cliniche, esiti di esami, immagini e altra documentazione sanitaria. Salvo che sia espressamente previsto diversamente, non rientrano tra i Documenti le comunicazioni scambiate mediante la chat né i documenti amministrativi e fiscali relativi ai Servizi Qrami o alla Prestazione sanitaria.

- k) **"Farmacia"** indica l'esercizio che mette a disposizione dell'Utente un locale o una postazione, un dispositivo e una connessione per accedere alla Piattaforma, senza erogare la Prestazione sanitaria e senza partecipare al rapporto tra Paziente e Medico.
- l) **"GDPR"** indica il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati.
- m) **"Informativa Privacy"** indica l'informativa sul trattamento dei dati personali resa da Qrami ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR, disponibile sulla Piattaforma, come eventualmente aggiornata nel tempo.
- n) **"Matching"** indica la funzionalità della Piattaforma che, a seguito di una Richiesta, individua e presenta all'Utente uno o più Medici sulla base di criteri amministrativi, quali la specialità richiesta, il Territorio e la compatibilità con le esigenze temporali indicate nella Richiesta.
- o) **"Medico"** indica il professionista sanitario che rende la Prestazione sanitaria in piena autonomia professionale e ne assume la relativa responsabilità.
- p) **"Paziente"** indica la persona fisica alla quale è resa la Prestazione sanitaria, anche quando la Prenotazione è effettuata da un Caregiver. Può rivestire la qualità di Utente qualora concluda personalmente il Contratto Qrami.
- q) **"Piattaforma"** indica il sito web, l'applicazione e le infrastrutture digitali attraverso i quali vengono proposti o forniti i Servizi Qrami.
- r) **"Postazione"** indica l'ambiente messo a disposizione dalla Farmacia per l'accesso telematico alla Prestazione, inclusivo di un locale, di un dispositivo e di una connessione internet idonei allo svolgimento della Prestazione in Telemedicina.
- s) **"Prenotazione"** indica l'appuntamento relativo alla Prestazione sanitaria confermato all'Utente a seguito dell'accettazione della Richiesta di Prenotazione da parte del Medico, secondo quanto previsto all'articolo 10.
- t) **"Prestazione"** o **"Prestazione sanitaria"** indica l'attività di natura sanitaria svolta dal Medico incaricato.
- u) **"Profilo Utente"** indica il profilo riferito al Paziente e collegato all'Account dell'Utente o del Caregiver.
- v) **"Richiesta"** indica la domanda trasmessa dall'Utente attraverso la Piattaforma, mediante l'inserimento delle informazioni richieste, con la quale l'Utente attiva la funzionalità di Matching al fine di individuare uno o più Medici disponibili e compatibili con i criteri della Richiesta per la Prestazione sanitaria di interesse.
- w) **"Richiesta di Prenotazione"** indica la proposta contrattuale che l'Utente, dopo avere selezionato un Medico all'esito del Matching, trasmette al Medico tramite la Piattaforma per la conclusione del contratto relativo alla Prestazione sanitaria.
- x) **"Servizi Qrami"** indica i servizi tecnologici e amministrativi descritti all'articolo 4.
- y) **"Sospensione"** indica la limitazione temporanea, totale o parziale, dell'accesso all'Account o dell'utilizzo di una o più funzionalità della Piattaforma, che non comporta la Chiusura dell'Account né, di per sé, la cancellazione dei dati e dei Documenti a esso associati.
- z) **"Territorio"** indica l'area geografica in cui il Medico dichiara di essere disponibile a rendere una Prestazione domiciliare.
- aa) **"Utente"** indica la persona fisica o giuridica, o altro ente, diverso dal Medico, che richiede o ottiene l'attivazione di un Account e utilizza la Piattaforma per sé o, quando consentito, nell'interesse di un Paziente rappresentato o assistito. L'Utente persona giuridica o ente opera tramite una persona fisica munita dei necessari poteri. L'Utente può concludere il contratto relativo alla Prestazione sanitaria con il Medico quando coincide con il Paziente ovvero, nei casi consentiti dalla legge, quando agisce in rappresentanza del Paziente.
- bb) **"Telemedicina"** indica la modalità di erogazione a distanza di prestazioni sanitarie mediante l'impiego di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, quando il Paziente e il professionista sanitario non si trovano nello stesso luogo. Nell'ambito dei Servizi Qrami disciplinati dalle presenti Condizioni, la Telemedicina è utilizzata per consentire al Medico di erogare la Prestazione sanitaria a distanza tramite la Piattaforma. Qrami mette a disposizione esclusivamente gli strumenti tecnologici e i servizi amministrativi necessari e non eroga la Prestazione sanitaria.
- cc) **"Televisita"** indica la Prestazione sanitaria erogata dal Medico mediante interazione audiovisiva a distanza e in tempo reale con il Paziente, eventualmente assistito da un Caregiver, la cui appropriatezza nel caso concreto è valutata esclusivamente dal Medico.

3. Oggetto e conclusione dei contratti con Qrami e dei contratti aventi ad oggetto la Prestazione

- 3.1. Qrami mette a disposizione la Piattaforma e i Servizi Qrami che agevolano l'incontro tra Pazienti e Medici e l'erogazione della Prestazione, anche mediante Telemedicina. Qrami non è un centro erogatore di prestazioni sanitarie, né una struttura sanitaria, né svolge, direttamente o indirettamente, attività sanitarie.
- 3.2. La compilazione e l'invio della richiesta di registrazione, unitamente all'accettazione delle presenti Condizioni Generali, costituiscono una proposta contrattuale rivolta a Qrami e non comportano, di per sé, la conclusione del Contratto. Qrami resta libera di accettare o rifiutare la richiesta di registrazione, senza essere tenuta a motivare il rifiuto e senza che quest'ultimo attribuisca al richiedente alcun diritto all'attivazione dell'Account o al risarcimento del danno, fermo il rispetto delle disposizioni inderogabili applicabili.

- 3.3. Il Contratto Qrami, avente a oggetto i Servizi Qrami, si conclude quando Qrami attiva l'Account e ne dà comunicazione all'Utente tramite la Piattaforma o all'indirizzo indicato in fase di registrazione. Il Contratto Qrami ha durata indeterminata.
- 3.4. Il contratto relativo alla Prestazione sanitaria è distinto dal Contratto Qrami e si conclude tra il Paziente, o il soggetto legittimato ad agire per suo conto, e il Medico secondo quanto previsto all'articolo 10. Il Medico, liberamente individuato dal Paziente o, se diverso, dall'Utente, opera in piena autonomia professionale e organizzativa ed è il solo responsabile della valutazione clinica, dell'appropriatezza della modalità a distanza, delle attività di anamnesi e diagnosi, delle indicazioni terapeutiche, delle prescrizioni, dell'eventuale follow-up, dell'acquisizione e della documentazione del Consenso Informato e del Consenso Privacy del Medico, della formazione della documentazione sanitaria relativa alla Prestazione e dell'adempimento degli obblighi professionali previsti dalla legge.
- 3.5. In caso di Prestazioni richieste nell'interesse di minori, incapaci o inabilitati, il contratto relativo alla Prestazione si conclude tra il Medico e il soggetto legittimato a concluderlo ai sensi della normativa applicabile.
- 3.6. In caso di Prestazioni richieste dal Caregiver nel ruolo di rappresentante autorizzato, il contratto relativo alla Prestazione si conclude tra il Medico e il Paziente qualora ne ricorrano i presupposti.
- 3.7. Nell'esecuzione del Contratto Qrami, Qrami fornisce i Servizi Qrami indicati all'articolo 4 e opera esclusivamente quale intermediario tecnico nella trasmissione della Richiesta di Prenotazione, dell'accettazione o del rifiuto del Medico e delle comunicazioni relative alla Prenotazione. Qrami non è parte del contratto relativo alla Prestazione sanitaria e non rende dichiarazioni negoziali in nome o per conto dell'Utente o del Medico.

4. I Servizi Qrami

- 4.1. In base alle funzionalità disponibili, Qrami consente:
- a) agli Utenti di registrarsi e creare uno o più Profili Utente, nei casi consentiti;
 - b) agli Utenti, per sé o nell'interesse del Paziente, di effettuare una Richiesta e indicare, tramite un questionario iniziale, sintomi o esigenze generali, la specialità medica richiesta o altre informazioni utili alla ricerca dei profili professionali compatibili con la Richiesta, il Territorio e le esigenze di giorno e orario per la programmazione di una visita, in Telemedicina ovvero domiciliare;
 - c) agli Utenti, per sé o nell'interesse del Paziente, di visualizzare, tramite le funzionalità di Matching, elenchi di Medici formulati sulla base di criteri amministrativi e oggettivi, quali la specialità richiesta, il Territorio e la compatibilità con le esigenze temporali indicate nella Richiesta;
 - d) agli Utenti, per sé o nell'interesse del Paziente, di scegliere autonomamente il Medico, anche diverso da quelli inizialmente suggeriti, tra i professionisti presenti sulla Piattaforma;
 - e) agli Utenti di inviare una Richiesta di Prenotazione, e, in caso di accettazione del Medico, la conferma della Prenotazione, nonché pagare gli importi dovuti o ricevere un rimborso;
 - f) agli Utenti di accedere agli strumenti audio-video necessari per lo svolgimento della Prestazione in Telemedicina;
 - g) agli Utenti di ricevere conferme, promemoria e comunicazioni amministrative;
 - h) agli Utenti di accedere, tramite la propria Area Riservata, ai Documenti caricati dal Paziente o dal Caregiver o messi a disposizione dal Medico;
 - i) agli Utenti di chiedere assistenza tecnica o amministrativa a Qrami.
- 4.2. Le funzionalità effettivamente disponibili possono variare in funzione del Territorio, del Medico, della tipologia di Prestazione e del canale di accesso.
- 4.3. Qrami non garantisce che un determinato Medico, un professionista di una determinata specialità o uno specifico orario siano sempre disponibili.

5. Attività che Qrami non svolge

- 5.1. Qrami non effettua diagnosi, anamnesi, triage, valutazioni di gravità o urgenza, prescrizioni, indicazioni terapeutiche o altre valutazioni sanitarie.
- 5.2. Il questionario iniziale somministrato all'Utente in occasione di una Richiesta e i Match proposti non costituiscono un parere medico, una diagnosi, una valutazione di appropriatezza, un'indicazione terapeutica o una garanzia che il professionista suggerito sia l'unico o il più adatto alle esigenze del Paziente.
- 5.3. Qrami non assegna automaticamente il Paziente a un Medico. La scelta finale è sempre compiuta autonomamente dall'Utente, sulla base delle informazioni disponibili.
- 5.4. Qrami non assume obblighi di presa in carico, continuità assistenziale, reperibilità, monitoraggio o follow-up. Se il Paziente necessita di ulteriore assistenza dopo una Prestazione, può rivolgersi al Medico che l'ha resa o effettuare una nuova Prenotazione.
- 5.5. La Piattaforma non sostituisce il medico di medicina generale, il pediatra di libera scelta, la guardia medica, il servizio di emergenza, il Pronto Soccorso o una visita in presenza.

6. Requisiti di accesso e registrazione

- 6.1. Può chiedere la registrazione come Utente una persona fisica maggiorenne e capace di agire, nonché una persona giuridica o altro ente che agisca per finalità professionali tramite un rappresentante munito dei necessari poteri. Devono essere forniti un indirizzo e-mail e un numero di telefono validi.
- 6.2. L'Utente deve fornire informazioni veritiere, complete e aggiornate e deve correggerle senza ritardo in caso di variazione.
- 6.3. Per creare un Profilo Utente relativo a un'altra persona, l'Utente deve essere debitamente autorizzato; in particolare, l'Utente potrà, in tal caso, rivestire il ruolo di:
 - a) genitore esercente la responsabilità genitoriale o tutore del minore;
 - b) tutore, curatore, amministratore di sostegno o altro rappresentante legittimato; oppure
 - c) Caregiver espressamente autorizzato dall'interessato.
- 6.4. Il Caregiver dichiara di possedere e mantenere per tutta la durata dell'utilizzo della Piattaforma i poteri o le autorizzazioni necessari e si impegna a fornire la relativa prova su richiesta di Qrami o del Medico. La creazione del Profilo Utente non sostituisce le verifiche di identità, capacità e consenso che il Medico deve svolgere prima della Prestazione.
- 6.5. In caso di Prestazioni richieste nell'interesse di minori, incapaci o inabilitati, il Medico valuta e acquisisce il Consenso Informato secondo la legge applicabile, tenendo conto dell'età, della capacità di comprensione e della situazione familiare del Paziente.
- 6.6. Prima della conclusione del Contratto Qrami, Qrami può accettare o rifiutare la richiesta di attivazione di un nuovo Account, nel rispetto dei limiti inderogabili di legge. La richiesta, l'invio di dati o documenti e l'avvio di verifiche preliminari non costituiscono accettazione, promessa di contratto né fondano, di per sé, un affidamento giuridicamente tutelato in relazione all'attivazione dell'Account.
- 6.7. Qrami può sospendere l'Account anche dopo il completamento della registrazione, quando non sia possibile verificare l'identità, l'età o i poteri dell'Utente, o quando vi siano ragionevoli indizi di uso abusivo o fraudolento della Piattaforma, secondo i criteri indicati dalle presenti Condizioni.

7. Account e sicurezza delle credenziali

- 7.1. L'Account è nominativo e non può essere ceduto o condiviso. Se l'Utente è una persona giuridica o un ente, l'Account può essere utilizzato esclusivamente dalle persone fisiche espressamente autorizzate dall'Utente.
- 7.2. L'Utente deve scegliere credenziali adeguate, custodirle con cura e informare immediatamente Qrami di qualsiasi accesso non autorizzato, perdita o sospetta compromissione.
- 7.3. L'Utente è responsabile delle operazioni compiute mediante il proprio Account, salvo che dimostri un uso non autorizzato non imputabile alla violazione dei propri obblighi di custodia.
- 7.4. Qrami può adottare strumenti aggiuntivi di identificazione o autenticazione, anche prima dell'esecuzione di una Prestazione. Il Medico può chiedere al Paziente di esibire un documento di identità.

8. Matching Medico-Paziente

- 8.1. Il questionario somministrato all'Utente in occasione di una Richiesta raccoglie esclusivamente informazioni generali utili a individuare la specialità medica richiesta, il Territorio e le disponibilità. Le informazioni inserite non sono valutate da Qrami a fini diagnostici o di triage.
- 8.2. Prima della compilazione, l'Utente è informato che il questionario non deve essere utilizzato in caso di emergenza o per ottenere una valutazione clinica.
- 8.3. La Richiesta non costituisce una Prenotazione, non comporta l'accettazione dell'incarico da parte di alcun Medico e non garantisce la disponibilità di un Medico o l'erogazione della Prestazione sanitaria.
- 8.4. I suggerimenti sono generati sulla base delle informazioni fornite dall'Utente e dei dati amministrativi presenti sulla Piattaforma, tra cui la specialità dichiarata, il Territorio e la compatibilità con le esigenze temporali indicate nella Richiesta.
- 8.5. L'Utente può modificare i criteri della Richiesta, esaminare altri profili e scegliere liberamente un Medico diverso da quelli inizialmente suggeriti, tra quelli presenti sulla Piattaforma.
- 8.6. Qrami indica chiaramente i principali criteri di ordinamento dei risultati e l'eventuale presenza di rapporti commerciali che incidano sul posizionamento.
- 8.7. L'attività di Matching si conclude con la libera scelta, da parte dell'Utente, del Medico al quale trasmettere una Richiesta di Prenotazione.

9. Informazioni sui Medici

- 9.1. I profili dei Medici riportano le informazioni professionali rese disponibili dal Medico nonché le ulteriori informazioni eventualmente verificate da Qrami.
- 9.2. Prima di ammettere un Medico alla Piattaforma, Qrami verifica la sua identità e l'iscrizione all'albo professionale.

- 9.3. Il Medico è tenuto ad aggiornare le proprie informazioni, disponibilità e requisiti professionali. Qrami può sospendere il profilo del Medico se le informazioni risultano incomplete, non aggiornate o non verificabili.
- 9.4. Le verifiche di Qrami non costituiscono una certificazione della qualità della Prestazione, una garanzia di risultato o una raccomandazione professionale.

10. Richiesta di Prenotazione e conclusione del contratto relativo alla Prestazione

- 10.1. Dopo avere scelto il Medico, l'Utente visualizza un riepilogo della Richiesta di Prenotazione. Il riepilogo indica il Medico, la Prestazione sanitaria e le relative modalità di erogazione, la data e l'ora richieste, il prezzo complessivo e le modalità di pagamento e di cancellazione.
- 10.2. Prima di inviare la Richiesta di Prenotazione, l'Utente può verificare i dati inseriti e correggere eventuali errori. Con l'invio della Richiesta di Prenotazione, l'Utente formula al Medico una proposta contrattuale avente a oggetto la Prestazione indicata nel riepilogo e, in caso di accettazione del Medico, è tenuto a pagare gli importi indicati.
- 10.3. Qrami trasmette la Richiesta di Prenotazione al Medico quale mero intermediario tecnico. Il Medico può accettare o rifiutare la Richiesta di Prenotazione. Il contratto relativo alla Prestazione sanitaria si conclude quando l'accettazione del Medico perviene all'Utente tramite la Piattaforma, fermo quanto previsto all'articolo 10.4. La trasmissione delle dichiarazioni tramite Qrami non costituisce una dichiarazione negoziale di Qrami né una dichiarazione resa da Qrami in nome o per conto del Medico o dell'Utente.
- 10.4. Prima della trasmissione della Richiesta di Prenotazione, la Piattaforma verifica il metodo di pagamento indicato dall'Utente. Se la verifica ha esito negativo, la Richiesta di Prenotazione non viene trasmessa. Quando la preautorizzazione del pagamento è eseguita al momento dell'accettazione del Medico, la Prenotazione è confermata solo in caso di esito positivo. In caso di esito negativo, Qrami informa l'Utente e gli consente di aggiornare il metodo di pagamento entro il termine comunicato. Quando la preautorizzazione è eseguita successivamente alla conferma della Prenotazione, e in caso di esito negativo, Qrami informa l'Utente e gli assegna un termine per aggiornare il metodo di pagamento; decorso inutilmente tale termine, la Prenotazione è cancellata.

11. Consenso Informato, Consenso Privacy del Medico e Prestazione sanitaria

- 11.1. Prima di eseguire la Prestazione sanitaria, il Medico fornisce al Paziente o al Caregiver, qualora quest'ultimo sia il soggetto legittimato a prestare il Consenso Informato, in modo completo, aggiornato e comprensibile e tenendo conto delle circostanze del caso concreto, le informazioni necessarie per consentirgli di esprimere il proprio Consenso Informato. Le informazioni riguardano anche le caratteristiche e gli eventuali limiti derivanti dall'erogazione della Prestazione a distanza.
- 11.2. Ove necessario, il Medico fornisce al Paziente o al Caregiver che agisce per suo conto la propria informativa ai sensi dell'articolo 13 del GDPR e raccoglie, quando il consenso costituisce la base giuridica richiesta dalla legge, il relativo Consenso Privacy del Medico.
- 11.3. Il Medico acquisisce e documenta il Consenso Informato tramite le funzionalità eventualmente messe a disposizione tramite la Piattaforma o con altro mezzo consentito dalla legge. Il Medico può integrare le informazioni già fornite e chiedere al Paziente di confermare il Consenso prima o durante la Prestazione. Il Paziente può rifiutare o revocare il Consenso Informato e il Consenso Privacy del Medico in qualsiasi momento, ferme restando le conseguenze previste dalle presenti Condizioni in materia di cancellazione e rimborso. La revoca del Consenso Informato e del Consenso Privacy del Medico non ha effetti retroattivi rispetto alle Prestazioni rese o ai Servizi Qrami già erogati.
- 11.4. Il Medico valuta autonomamente se la Prestazione richiesta possa essere erogata a distanza. A tal fine, può chiedere ulteriori informazioni o Documenti, non iniziare o interrompere la Prestazione a distanza e indicare al Paziente la necessità di una visita in presenza, di ulteriori accertamenti o, in caso di urgenza, di rivolgersi ai servizi di emergenza.
- 11.5. Qrami ha la facoltà, ma non l'obbligo, di mettere a disposizione del Medico le funzionalità tecniche per fornire le informazioni, acquisire e documentare il Consenso Informato o il Consenso Privacy del Medico reso e rendere disponibile la relativa documentazione. Qrami non predispone né verifica il contenuto delle informazioni sanitarie, non acquisisce il Consenso Informato o il Consenso Privacy del Medico in luogo del Medico e non interviene nella valutazione dell'appropriatezza clinica della Prestazione.

12. Svolgimento della Prestazione in Telemedicina con mezzi dell'Utente

- 12.1. Per fruire della Prestazione in Telemedicina o di una Televisita, l'Utente deve disporre di un dispositivo compatibile, di una connessione stabile, di una videocamera, di un microfono e deve assicurarsi di ricevere la Prestazione in un ambiente adeguato e riservato.
- 12.2. In particolare, l'Utente deve trovarsi in un luogo nel quale possa parlare e ascoltare senza essere udito da terzi. La presenza di un Caregiver o di altra persona è consentita con il consenso del Paziente e, quando necessario, del Medico.

- 12.3. L'Utente deve collegarsi all'appuntamento con puntualità, seguire le istruzioni tecniche fornite dalla Piattaforma o dal Medico, fornire informazioni complete e corrette e comunicare al Medico qualsiasi elemento rilevante ai fini dell'erogazione della Prestazione.
- 12.4. È vietato registrare, fotografare o diffondere la Prestazione, in tutto o in parte, senza il consenso preventivo di tutti i soggetti coinvolti e senza un'idonea base giuridica.
- 12.5. La Prestazione svolta in regime di Telemedicina presenta limiti dovuti alla mancanza di un esame obiettivo diretto e potrebbe non consentire una valutazione completa. Il Medico ne valuta l'appropriatezza e può richiedere una visita in presenza.
- 12.6. Se durante la Prestazione emerge una possibile emergenza, il Paziente deve seguire le indicazioni del Medico e contattare immediatamente il 112 o recarsi al Pronto Soccorso. La Piattaforma non monitora la chiamata né attiva autonomamente i soccorsi.

13. Accesso ai Servizi Qrami tramite Farmacia

- 13.1. Salve le previsioni di cui all'art. 12 in quanto compatibili, qualora l'Utente desideri accedere alla Prestazione tramite una Postazione messa a disposizione da una Farmacia si applicano le disposizioni di cui al presente articolo.
- 13.2. L'accesso dalla Farmacia è facoltativo e avviene esclusivamente negli orari e secondo le disponibilità pubblicati o comunicati dalla Farmacia o da Qrami.
- 13.3. La Farmacia mette a disposizione una Postazione per l'accesso telematico alla Prestazione. Salvo diversa indicazione espressa, il personale della Farmacia non presta assistenza tecnica individuale, non partecipa alla visita e non accede ai dati sanitari del Paziente.
- 13.4. L'Utente deve rispettare le regole di accesso, le misure di sicurezza e le istruzioni per l'uso della Postazione, che deve lasciare nelle condizioni in cui l'ha trovata.
- 13.5. Qrami e la Farmacia adottano misure ragionevoli per assicurare la riservatezza visiva e acustica della Postazione. L'Utente deve segnalare appena possibile al Medico e a Qrami qualsiasi condizione che comprometta la riservatezza o la corretta fruizione.
- 13.6. La Farmacia non è parte del contratto tra Medico e Paziente né del Contratto Qrami e non risponde del contenuto della Prestazione. Qrami non risponde delle condizioni dei locali, delle attrezzature o della connessione esclusivamente imputabili alla Farmacia, ferma la responsabilità di Qrami per gli obblighi direttamente assunti, per la corretta integrazione delle componenti dei Servizi Qrami e nei casi inderogabilmente previsti dalla legge.
- 13.7. Se la Postazione non è disponibile o non è utilizzabile, si applicano le soluzioni previste all'articolo 15.

14. Prezzi, pagamenti e documenti fiscali

- 14.1. Prima dell'invio della Richiesta di Prenotazione, la Piattaforma mostra il prezzo complessivo dovuto dall'Utente in caso di accettazione del Medico.
- 14.2. Il pagamento è gestito da Stripe o da un altro prestatore di servizi di pagamento di terze parti, indicato al momento del checkout. Tale prestatore può ripartire tecnicamente l'importo tra Qrami e il Medico.
- 14.3. Qrami e il Medico emettono separatamente i documenti fiscali relativi ai rispettivi corrispettivi, secondo la legge applicabile. Quando l'emissione della fattura non è obbligatoria, essa è rilasciata su richiesta dell'avente diritto formulata nei tempi previsti dalla normativa fiscale. Il Medico è responsabile degli adempimenti relativi alla Prestazione sanitaria, inclusi quelli verso il Sistema Tessera Sanitaria, quando applicabili.

15. Modifica, cancellazione, ritardi, mancata presentazione e rimborsi

- 15.1. L'Utente può modificare o cancellare la Prenotazione dall'Area Riservata o contattando l'assistenza.
- 15.2. Se la cancellazione avviene almeno **12 ore** prima dell'orario della Prenotazione, l'Utente riceve il rimborso integrale degli importi pagati per la Prenotazione.
- 15.3. Se la cancellazione avviene oltre tale termine, l'Utente ritarda di oltre 15 minuti ai sensi del comma che segue o non si presenta, gli importi pagati non sono rimborsati, salvo che l'evento non sia imputabile all'Utente.
- 15.4. L'Utente deve collegarsi o presentarsi in Farmacia o nel luogo designato per la visita domiciliare con almeno **5 minuti** di anticipo. Un ritardo superiore a **15 minuti** è considerato una mancata presentazione, salvo diversa indicazione del Medico.
- 15.5. Se il Medico cancella la Prenotazione, non si presenta o ritarda di oltre 15 minuti, o non può rendere la Prestazione, l'Utente riceve il rimborso integrale degli importi pagati per la Prenotazione.
- 15.6. Qualora la Prestazione non possa iniziare o proseguire per un malfunzionamento imputabile esclusivamente a Qrami o per l'indisponibilità della Postazione imputabile esclusivamente alla Farmacia, e salvo che l'Utente possa completare la Prestazione mediante un diverso dispositivo senza apprezzabile disagio, l'Utente riceve il rimborso integrale degli importi pagati per la Prenotazione.
- 15.7. Se il mancato completamento della Prestazione dipende dal dispositivo, dalla connessione, dall'ambiente o dal ritardo del Paziente o del Caregiver, Qrami e il Medico compiono ragionevoli tentativi di ripristino o riprogrammazione, ma il rimborso non è garantito.

15.8. I rimborsi sono disposti sullo stesso metodo di pagamento, salvo impossibilità, entro **14 giorni** dalla decisione. I tempi di effettivo accredito dipendono dal prestatore di pagamento.

16. Diritto di recesso nei contratti a distanza

- 16.1. Quando l'Utente è un consumatore, può recedere dal Contratto Qrami entro quattordici giorni dalla sua conclusione, coincidente con l'attivazione dell'Account, senza indicarne il motivo. Il recesso è esercitato mediante una dichiarazione esplicita inviata tramite la Piattaforma ovvero inviata a ciao@qrami.it. Il termine è rispettato se la comunicazione è inviata prima della sua scadenza.
- 16.2. Qrami conferma senza ritardo la ricezione del recesso su supporto durevole. Se il consumatore chiede che i Servizi Qrami inizino o continuino durante il periodo di recesso, in caso di recesso è tenuto a corrispondere soltanto un importo proporzionato ai Servizi Qrami prestati fino a tale momento, nei limiti previsti dalla legge.
- 16.3. Quando un singolo Servizio Qrami sia stato integralmente eseguito prima della scadenza del termine di recesso, il consumatore perde il diritto di recedere da tale servizio, ove ricorrano le condizioni previste dalla legge.
- 16.4. Il recesso dal Contratto Qrami non determina automaticamente la cancellazione delle Prenotazioni già confermate né la cessazione del distinto contratto relativo alla Prestazione sanitaria. Le Prenotazioni pendenti sono gestite secondo gli articoli 15 e 27.1 e secondo le condizioni applicate dal Medico.
- 16.5. L'Utente che non agisce in qualità di consumatore non beneficia del diritto legale di recesso previsto dal presente articolo, ma può chiedere la Chiusura dell'Account ai sensi dell'articolo 27.

17. Chat e comunicazioni amministrative

- 17.1. La Piattaforma può mettere a disposizione un eventuale sistema di chat, soggetto alle disposizioni che seguono. La chat è destinata esclusivamente a comunicazioni amministrative o tecniche, quali prenotazioni, orari, collegamenti, pagamenti e assistenza.
- 17.2. La chat non deve essere usata per richiedere diagnosi, prescrizioni, valutazioni di urgenza o altre indicazioni cliniche. Qrami non monitora la chat in modo continuativo e non garantisce tempi di risposta.
- 17.3. Se l'Utente inserisce in chat informazioni sanitarie non necessarie, Qrami può rimuoverle, limitarne la visibilità o invitare l'Utente a utilizzare il canale corretto, nel rispetto della legge.
- 17.4. Eventuali comunicazioni cliniche tra Medico e Paziente devono avvenire mediante le funzionalità specificamente abilitate e sotto la responsabilità del Medico.

18. Documenti e Area Riservata

- 18.1. La Piattaforma mette a disposizione dell'Utente e del Medico uno spazio per caricare, consultare e condividere i Documenti.
- 18.2. Il Medico è autore e responsabile dei Documenti che redige, firma o carica. Qrami fornisce l'infrastruttura tecnica e amministrativa per il caricamento, la memorizzazione, la trasmissione e la messa a disposizione, senza verificare il contenuto clinico.
- 18.3. La presenza di Documenti nell'Area Riservata non costituisce una cartella clinica formata o gestita da Qrami e non sostituisce gli obblighi di documentazione, consegna e conservazione propri del Medico. La disponibilità dei Documenti nella Piattaforma non costituisce un servizio di conservazione a norma ai sensi del CAD e delle Linee guida AgID. Qrami non opera come conservatore e non sostituisce il Medico nell'adempimento degli obblighi di formazione, tenuta e conservazione della documentazione sanitaria previsti dalla legge e dalle regole professionali applicabili.
- 18.4. L'Utente è responsabile della pertinenza e della liceità dei Documenti che carica e deve evitare di diffondere Documenti relativi a terzi, salvo che ne abbia titolo.
- 18.5. I Documenti sono resi disponibili nelle sezioni della Piattaforma accessibili all'Utente e al Medico, secondo i rispettivi permessi. Qrami adotta misure tecniche e organizzative adeguate per proteggerli da accessi non autorizzati.
- 18.6. I Documenti restano disponibili tramite la Piattaforma per i periodi indicati nell'Informativa Privacy, in funzione della relativa categoria e del ruolo privacy nel quale Qrami effettua il trattamento. L'accesso ai Documenti non comporta la possibilità tecnica e giuridica per l'Utente di continuare ad avvalersi dei Servizi Qrami. Quando Qrami opera per conto del Medico, restano ferme le disposizioni dell'accordo concluso ai sensi dell'articolo 28 del GDPR e le istruzioni del Medico.
- 18.7. L'Utente è invitato a scaricare e conservare una copia dei Documenti che intende mantenere, in particolare prima della Chiusura dell'Account o della scadenza del periodo durante il quale essi sono disponibili nell'Area Riservata. La rimozione di un Documento dall'Area Riservata non determina la cancellazione delle copie che il Medico sia tenuto o legittimato a conservare.
- 18.8. I dettagli sui ruoli privacy, sui tempi di conservazione e sull'esercizio dei diritti sono precisati nell'Informativa Privacy.

19. Comunicazioni e promemoria

- 19.1. Qrami può inviare comunicazioni di servizio mediante la Piattaforma ovvero tramite e-mail, SMS o altri recapiti indicati dall'Utente.
- 19.2. I promemoria hanno funzione di cortesia. La loro mancata ricezione non esonera l'Utente dall'obbligo di presentarsi all'appuntamento confermato.

20. Obblighi dell'Utente

- 20.1. L'Utente utilizza la Piattaforma direttamente o, se è una persona giuridica o un ente, tramite persone fisiche espressamente autorizzate, in modo lecito, corretto e conforme alle presenti Condizioni, esclusivamente per accedere ai Servizi Qrami e alle Prestazioni sanitarie per sé o per un Paziente per il quale sia legittimato ad agire.
- 20.2. In particolare, l'Utente si impegna a:
- a) fornire dati e informazioni veritieri, completi e aggiornati, riferiti all'Utente o, se diverso, al corretto Paziente e a correggerli senza ritardo in caso di variazione;
 - b) quando agisce per conto di un'altra persona, disporre dei poteri o delle autorizzazioni necessari e, su richiesta di Qrami o del Medico, fornire la relativa documentazione;
 - c) custodire con cura le proprie credenziali, non cedere o condividere l'Account e informare immediatamente Qrami di qualsiasi accesso non autorizzato, perdita o sospetta compromissione;
 - d) fornire al Medico, con tempestività, le informazioni e i Documenti ragionevolmente necessari alla Prestazione sanitaria, senza omettere consapevolmente circostanze rilevanti;
 - e) caricare esclusivamente Documenti pertinenti e leciti, dei quali abbia la disponibilità o che sia autorizzato a utilizzare e condividere, evitando l'inserimento di dati relativi a terzi non necessari;
 - f) verificare, per quanto ragionevolmente possibile, che i file caricati siano integri, leggibili e privi di software dannoso;
 - g) rispettare gli appuntamenti, le regole di cancellazione, le indicazioni tecniche e le condizioni di riservatezza previste per le Prestazioni a distanza o per l'accesso dalla Farmacia;
 - h) utilizzare la chat e gli altri strumenti di comunicazione esclusivamente per le finalità per le quali sono messi a disposizione e non impiegarli per richiedere assistenza in situazioni di emergenza;
 - i) mantenere un comportamento rispettoso nei confronti del Medico, del personale della Farmacia, del servizio di assistenza e degli altri Utenti, astenendosi da condotte offensive, minacciose, discriminatorie o moleste;
 - j) pagare, in caso di accettazione della Richiesta di Prenotazione da parte del Medico, gli importi indicati al momento dell'invio della Richiesta, ferma restando la facoltà di contestare pagamenti non dovuti o non correttamente eseguiti;
 - k) segnalare tempestivamente a Qrami eventuali malfunzionamenti, vulnerabilità o utilizzi abusivi della Piattaforma dei quali venga a conoscenza, senza tentare autonomamente di accedere a sistemi o dati non autorizzati.
- 20.3. È vietato utilizzare la Piattaforma per finalità fraudolente, illecite o estranee ai Servizi Qrami e, in particolare:
- a) impersonare altre persone, creare Account mediante identità false o utilizzare Account di terzi;
 - b) introdurre malware, interferire con il funzionamento o la sicurezza della Piattaforma, aggirarne le misure di protezione o tentare accessi non autorizzati;
 - c) estrarre sistematicamente dati, utilizzare strumenti automatizzati non autorizzati, copiare o sfruttare commercialmente profili, contenuti o funzionalità della Piattaforma;
 - d) caricare o trasmettere contenuti illeciti, ingannevoli, diffamatori, discriminatori, lesivi dei diritti altrui o non pertinenti ai Servizi Qrami;
 - e) registrare, fotografare, riprodurre o diffondere una Prestazione sanitaria o le relative comunicazioni in violazione dell'articolo 12.4.
- 20.4. Qrami può limitare l'accesso dell'Utente alla Piattaforma, rimuovere o conservare separatamente un contenuto quando ciò sia necessario per ragioni di sicurezza, per tutelare terzi, per adempiere a obblighi di legge o per la corretta erogazione dei Servizi Qrami, informando l'Utente quando consentito dalla legge e compatibile con le esigenze di sicurezza.
- 20.5. L'Utente collabora ragionevolmente con Qrami e con il Medico per le verifiche necessarie alla sicurezza dell'Account, all'identificazione del Paziente, all'accertamento dei poteri del Caregiver e alla corretta erogazione dei Servizi Qrami, fermo restando che il Medico è l'unico responsabile delle valutazioni cliniche e dell'appropriatezza della Prestazione sanitaria.
- 20.6. In caso di violazione degli obblighi previsti dal presente articolo, Qrami può adottare le misure previste dagli articoli 26 e 27, tenendo conto della natura, gravità e reiterazione della violazione e informando l'Utente delle ragioni della decisione, salvo che ciò sia impedito dalla legge o da esigenze urgenti di sicurezza. Resta ferma la responsabilità dell'Utente per le conseguenze direttamente causate da una condotta a lui imputabile, secondo la legge applicabile.

21. Disponibilità e funzionamento della Piattaforma

- 21.1. Qrami adotta misure ragionevoli per mantenere la Piattaforma disponibile, sicura e compatibile con i sistemi indicati, ma non garantisce un funzionamento ininterrotto o privo di errori.

- 21.2. Qrami può effettuare manutenzioni programmate o urgenti e, quando ragionevolmente possibile, ne dà preventiva comunicazione.
- 21.3. L'accesso alla Piattaforma può dipendere da reti, dispositivi, sistemi operativi, browser, servizi cloud, strumenti audio-video e altri servizi di terzi non controllati direttamente da Qrami.
- 21.4. L'Utente deve mantenere aggiornati i propri dispositivi e adottare adeguate misure di sicurezza. Qrami può pubblicare requisiti tecnici minimi ai quali l'Utente si impegna a conformarsi ai fini della fruizione dei Servizi Qrami.

22. Servizi di terzi e pagamenti

- 22.1. Alcune funzionalità sono fornite mediante soggetti terzi, tra cui prestatori di pagamento, fornitori cloud e strumenti di comunicazione audio-video.
- 22.2. L'uso di tali funzionalità può essere soggetto alle condizioni del relativo fornitore, rese disponibili all'Utente quando applicabili.
- 22.3. Qrami seleziona e gestisce i propri fornitori con ragionevole diligenza, ma non risponde delle interruzioni o delle condotte esclusivamente imputabili al terzo. Resta ferma la responsabilità di Qrami per la scelta del fornitore, le istruzioni impartite, l'integrazione del servizio e l'adempimento degli obblighi inderogabili.

23. Responsabilità

- 23.1. Qrami risponde della corretta esecuzione dei Servizi Qrami, del funzionamento delle componenti sotto il proprio controllo e delle attività amministrative che ha effettivamente assunto.
- 23.2. Il Medico risponde in via esclusiva del contenuto e dell'esecuzione della Prestazione sanitaria, delle informazioni cliniche e delle prescrizioni, nonché dell'acquisizione e della documentazione del Consenso Informato e della formazione, consegna e conservazione della documentazione sanitaria, nei limiti previsti dalla legge e dalle regole professionali applicabili.
- 23.3. La Farmacia risponde delle obbligazioni che ha assunto in relazione ai locali, alla postazione e alle attrezzature messe a disposizione. Non risponde della Prestazione sanitaria.
- 23.4. L'Utente risponde delle informazioni e dei Documenti inesatti o incompleti forniti, dell'uso improprio della Piattaforma, della violazione degli obblighi relativi alle credenziali e dell'inidoneità del proprio ambiente o dispositivo, quando tali circostanze gli siano imputabili.
- 23.5. Qrami non risponde della mancata disponibilità di un determinato Medico o della decisione autonoma del Medico di non accettare, interrompere o convertire in presenza una Prestazione e non fornisce alcuna garanzia, anche implicita, sul funzionamento o sull'interoperabilità della Piattaforma, diversa da quanto espressamente indicato.
- 23.6. Qrami non risponde dei danni indiretti, imprevedibili o non causalmente collegati a un proprio inadempimento. Restano ferme la responsabilità per dolo o colpa grave, per i danni alla persona imputabili a Qrami e per la violazione di obblighi inderogabili di legge, anche ai sensi del Codice del consumo.

24. Protezione dei dati personali

- 24.1. Qrami tratta i dati personali necessari alla registrazione, alla gestione dell'Account, al Matching amministrativo, alla Prenotazione, al pagamento, all'assistenza e alla sicurezza secondo l'Informativa Privacy resa disponibile.
- 24.2. I dati relativi alla salute sono trattati soltanto per finalità determinate, con un'idonea base giuridica e con misure adeguate. Quando il trattamento di Qrami richiede il consenso esplicito, il Consenso Privacy Qrami è richiesto separatamente dall'accettazione delle presenti Condizioni.
- 24.3. Il Medico tratta i dati necessari alla Prestazione sanitaria sotto la propria responsabilità e secondo la propria informativa. Per le attività di mera infrastruttura e gestione documentale svolte per conto del Medico, Qrami opera, nei limiti in cui ne ricorrano i presupposti, quale responsabile del trattamento sulla base di un accordo conforme all'articolo 28 del GDPR. Per gli eventuali trattamenti svolti per finalità proprie, il ruolo di Qrami è indicato nell'Informativa Privacy.
- 24.4. I ruoli di Qrami e del Medico in materia di protezione dei dati personali possono variare in base al singolo trattamento. L'Informativa Privacy descrive in modo puntuale titolari, responsabili, finalità, basi giuridiche del trattamento, destinatari, trasferimenti, tempi di conservazione e diritti degli interessati.
- 24.5. L'accettazione delle presenti Condizioni, la presa visione dell'Informativa Privacy, l'eventuale Consenso Privacy Qrami, l'eventuale Consenso Privacy del Medico e il Consenso Informato sono atti distinti imputabili al Paziente o all'Utente secondo la disciplina applicabile.

25. Proprietà intellettuale e Contenuti Qrami

- 25.1. I Contenuti Qrami sono protetti dalla normativa applicabile in materia di proprietà intellettuale e industriale. I relativi diritti appartengono a Qrami o ai soggetti che ne hanno autorizzato l'utilizzo. Non rientrano tra i Contenuti Qrami i Documenti né i contenuti caricati o messi a disposizione dall'Utente, dal Medico o da altri soggetti.

- 25.2. Per la durata del Contratto Qrami, Qrami consente all'Utente di accedere alla Piattaforma e di utilizzarne le funzionalità, in modo non esclusivo, non trasferibile e senza facoltà di sublicenza, esclusivamente per usufruire dei Servizi Qrami e delle Prestazioni sanitarie, per sé o per un Paziente per il quale sia legittimato ad agire. Tale diritto cessa con la Chiusura dell'Account o con la cessazione del rapporto ed è soggetto alle eventuali misure di Sospensione previste dalle presenti Condizioni.
- 25.3. Salvo quanto necessario per il normale utilizzo della Piattaforma o consentito da norme inderogabili, l'Utente non può copiare, riprodurre, modificare, distribuire, comunicare al pubblico, concedere in licenza, sfruttare commercialmente o creare opere derivate dalla Piattaforma o dai Contenuti Qrami. Non può inoltre effettuare operazioni di reverse engineering, decompilazione o disassemblaggio del software, aggirare le misure tecniche di protezione né estrarre o riutilizzare sistematicamente i contenuti o i dati presenti nella Piattaforma.
- 25.4. Il caricamento, la trasmissione o la messa a disposizione di un Documento tramite la Piattaforma non trasferisce a Qrami alcun diritto di proprietà intellettuale sul Documento né sugli elementi in esso contenuti.
- 25.5. L'Utente autorizza Qrami a compiere sui Documenti le sole operazioni tecniche necessarie per caricarli, memorizzarli, riprodurli, trasmetterli e renderli disponibili al Paziente, al Medico e agli altri soggetti legittimati, nei limiti necessari all'erogazione e alla sicurezza dei Servizi Qrami e all'adempimento degli obblighi di legge. Tali operazioni sono svolte secondo i ruoli e le modalità descritti nell'Informativa Privacy e, quando Qrami opera per conto del Medico, nel rispetto delle istruzioni impartite da quest'ultimo.
- 25.6. Il presente articolo non pregiudica i diritti del Paziente sui propri dati personali e sulla documentazione sanitaria né i diritti eventualmente spettanti al Medico o a terzi sui Documenti da essi formati o messi a disposizione.

26. Sospensione dell'Account

- 26.1. Qrami può sospendere, in tutto o in parte, l'Account o singole funzionalità quando ciò sia ragionevolmente necessario:
- a) per prevenire o contrastare frodi, accessi non autorizzati, violazioni della sicurezza o altri utilizzi illeciti della Piattaforma, anche ai sensi dell'articolo 20;
 - b) in caso di violazione grave o reiterata delle presenti Condizioni;
 - c) in caso di mancato pagamento di importi dovuti e non ragionevolmente contestati, limitatamente, per quanto possibile, alle funzionalità o alle Prestazioni interessate;
 - d) per proteggere i diritti, la sicurezza o la riservatezza degli Utenti, dei Pazienti, dei Medici, delle Farmacie o di terzi;
 - e) per adempiere a un obbligo di legge, a un provvedimento dell'autorità competente o a una richiesta avente efficacia vincolante;
 - f) quando l'Account risulti utilizzato da un soggetto non autorizzato o sulla base di dati falsi o sostanzialmente inesatti.
- 26.2. La Sospensione è limitata, quanto a oggetto e durata, a quanto ragionevolmente necessario in relazione alla natura, alla gravità e alle conseguenze della circostanza che l'ha determinata. Quando possibile e compatibile con le esigenze di sicurezza, Qrami mantiene disponibili le funzionalità necessarie per consultare o scaricare i Documenti e per gestire le Prenotazioni già confermate.
- 26.3. Salvo che ciò sia impedito dalla legge, da un provvedimento dell'autorità competente o da urgenti esigenze di sicurezza, Qrami comunica all'Utente, prima dell'applicazione della misura o, quando ciò non sia possibile, senza ingiustificato ritardo:
- a) la natura, la portata e, se determinabile, la durata della misura;
 - b) i fatti e le circostanze sui quali essa si fonda;
 - c) la disposizione di legge o delle presenti Condizioni ritenuta applicabile;
 - d) le modalità per chiedere chiarimenti, contestare la decisione o rimediare alla violazione.
- 26.4. Quando la violazione sia rimediabile, Qrami assegna all'Utente un termine ragionevole per fornire chiarimenti o porvi rimedio prima di procedere alla Chiusura dell'Account, salvo che la gravità o la reiterazione della condotta renda necessaria una misura immediata.

27. Chiusura dell'Account

- 27.1. **Chiusura richiesta dall'Utente.** L'Utente può recedere convenzionalmente dal Contratto Qrami e chiedere in qualsiasi momento la Chiusura dell'Account mediante l'apposita funzionalità disponibile nella Piattaforma oppure scrivendo a ciao@qrami.it. In tal caso:
- a) Qrami può effettuare le verifiche ragionevolmente necessarie per accertare l'identità del richiedente e comunicare all'Utente l'avvenuta chiusura dell'Account;
 - b) dalla richiesta di Chiusura dell'Account non possono essere effettuate nuove Richieste di Prenotazione. Le Prenotazioni già confermate restano efficaci e Qrami continua a fornire i soli Servizi Qrami necessari alla loro gestione. La Chiusura dell'Account diviene efficace dopo l'esecuzione o la cancellazione dell'ultima Prenotazione pendente. La richiesta di Chiusura dell'Account non comporta automaticamente la cancellazione delle Prenotazioni né la cessazione dei rapporti già instaurati con il Medico.
- 27.2. **Risoluzione espressa in caso di inadempimento essenziale.** Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del codice civile, Qrami può dichiarare immediatamente risolto il Contratto Qrami mediante comunicazione scritta

all'Utente, dichiarando di volersi avvalere della presente clausola, quando quest'ultimo commette un inadempimento di uno dei seguenti obblighi essenziali:

- a) non utilizzare identità false, Account di terzi o l'Account per impersonare altre persone, ai sensi degli articoli 7 e 20;
 - b) non introdurre malware, non interferire con il funzionamento o la sicurezza della Piattaforma, non aggirarne le misure di protezione e non tentare accessi non autorizzati, ai sensi dell'articolo 20;
 - c) non caricare o trasmettere contenuti illeciti e non registrare o diffondere una Prestazione sanitaria senza i consensi e la base giuridica necessari, ai sensi degli articoli 12 e 20; oppure
 - d) non utilizzare strumenti o procedure di pagamento in modo fraudolento, ai sensi degli articoli 14 e 20.
- 27.3. **Chiusura per obbligo di legge o ragioni di sicurezza.** Indipendentemente dalla risoluzione di cui all'art. 27.2, Qrami può disporre la Chiusura immediata dell'Account quando ciò sia imposto dalla legge o da un provvedimento dell'autorità competente, oppure quando non sia ragionevolmente possibile ripristinare la sicurezza dell'Account o prevenire un pregiudizio rilevante. Qrami comunica la misura e le relative ragioni secondo l'articolo 26.3, nei limiti consentiti.
- 27.4. **Recesso di Qrami.** Qrami può recedere dal Contratto Qrami per ragioni organizzative o in caso di cessazione dei Servizi Qrami, mediante comunicazione su supporto durevole con un preavviso non inferiore a trenta giorni. Dalla comunicazione non possono essere effettuate nuove Richieste di Prenotazione e restano ferme le tutele dell'Utente relative alle Prenotazioni già confermate.
- 27.5. Prima della Chiusura dell'Account, l'Utente è invitato a scaricare i Documenti che intende conservare. Quando la Chiusura dell'Account è disposta da Qrami, quest'ultima consente all'Utente di scaricare i Documenti ai sensi dell'art. 18.6. La cessazione dell'accesso ai Documenti tramite l'Area Riservata non determina la cancellazione delle copie che il Medico sia tenuto o legittimato a conservare.
- 27.6. La Chiusura dell'Account non comporta necessariamente l'immediata cancellazione di tutti i dati personali a esso associati. Qrami cancella o rende anonimi i dati trattati per proprie finalità quando non siano più necessari, secondo i tempi e i criteri indicati nell'Informativa Privacy, salvo che la loro ulteriore conservazione sia necessaria per adempiere a obblighi di legge o per accertare, esercitare o difendere un diritto. Quando Qrami tratta dati e Documenti per conto del Medico, procede alla loro restituzione, cancellazione o ulteriore conservazione secondo le istruzioni del Medico e il contratto concluso ai sensi dell'articolo 28 del GDPR.

28. Modifica delle Condizioni e dei Servizi Qrami

- 28.1. Qrami può modificare le presenti Condizioni per adeguarsi a sopravvenienze normative, evoluzioni tecniche, nuove funzionalità, ragioni di sicurezza o modifiche del modello di erogazione dei Servizi Qrami.
- 28.2. Le modifiche non incidono retroattivamente sulle Prestazioni già prenotate, salvo che siano necessarie per legge o più favorevoli all'Utente.
- 28.3. Le modifiche sostanziali delle Condizioni sono comunicate su supporto durevole con ragionevole preavviso, indicando il motivo, la natura e la data di efficacia della modifica. Se la modifica incide negativamente e in misura non trascurabile sull'accesso o sull'utilizzo dei Servizi Qrami, l'Utente può recedere dal Contratto Qrami senza costi prima della sua efficacia o entro il diverso termine inderogabilmente previsto dalla legge, ferma l'applicazione dell'articolo 27 alle Prenotazioni già confermate.
- 28.4. Le modifiche meramente formali, correttive, non peggiorative per i diritti dell'Utente o più favorevoli all'Utente possono avere efficacia dalla pubblicazione.

29. Assistenza e reclami

- 29.1. Per problemi tecnici, amministrativi, di pagamento o relativi ai Servizi Qrami, l'Utente può contattare aiuto@qrami.it.
- 29.2. I reclami relativi alla Prestazione sanitaria devono essere indirizzati al Medico. Qrami può agevolarne la trasmissione, senza assumere la responsabilità del relativo contenuto o esito.
- 29.3. Qrami conferma la ricezione dei reclami, di regola entro 48 ore, e li gestisce senza ingiustificato ritardo, comunicando all'Utente l'esito o, quando siano necessari approfondimenti, i tempi ragionevolmente previsti.
- 29.4. Restano salvi gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie previsti dalla legge.

30. Legge applicabile e foro competente

- 30.1. Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana.
- 30.2. Se l'Utente è un consumatore, per ogni controversia relativa alla Piattaforma, ai Servizi Qrami, alle presenti Condizioni o a questioni connesse o correlate è competente in via inderogabile, nei casi previsti dalla legge, il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.
- 30.3. Se l'Utente non è un consumatore, è competente in via esclusiva il Foro di Milano.

31. Disposizioni finali

- 31.1. Le presenti Condizioni disciplinano l'utilizzo della Piattaforma e dei Servizi Qrami e devono essere lette congiuntamente alle condizioni particolari comunicate all'Utente in relazione ai Servizi Qrami o alla singola Prenotazione. Esse non disciplinano il rapporto professionale tra il Paziente e il Medico, salvo quanto espressamente previsto con riferimento alle funzionalità della Piattaforma.
- 31.2. L'eventuale invalidità, nullità o inefficacia di una disposizione delle presenti Condizioni non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Nei rapporti con i consumatori resta ferma l'applicazione delle norme inderogabili e, in particolare, della disciplina sulla nullità di protezione prevista dal Codice del consumo.
- 31.3. Il mancato o ritardato esercizio di un diritto previsto dalle presenti Condizioni non costituisce rinuncia al diritto medesimo né impedisce di esercitarlo successivamente, nei limiti consentiti dalla legge.
- 31.4. Qrami può cedere il Contratto Qrami o trasferire i diritti e gli obblighi derivanti dalle presenti Condizioni nell'ambito di operazioni di riorganizzazione, fusione, cessione d'azienda o trasferimento dei Servizi Qrami, purché ciò non determini una riduzione delle garanzie riconosciute all'Utente. Qrami informa preventivamente l'Utente del trasferimento mediante un supporto durevole. Restano fermi i diritti attribuiti all'Utente dalla legge.
- 31.5. Le comunicazioni relative al normale utilizzo della Piattaforma possono essere rese tramite l'Area Riservata. Le comunicazioni che incidono significativamente sui diritti dell'Utente, comprese quelle relative alla modifica delle Condizioni, alla Sospensione o alla Chiusura dell'Account, sono trasmesse mediante e-mail o altro supporto durevole ai recapiti indicati dall'Utente.
- 31.6. Le disposizioni che, per il loro contenuto o per espressa previsione, sono destinate a continuare a produrre effetti dopo la Chiusura dell'Account restano efficaci per il tempo necessario alla loro applicazione.

Per conferma e accettazione

L'Utente

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, l'Utente che non agisce in qualità di consumatore dichiara di approvare specificamente le seguenti disposizioni: art. 6.7 (sospensione per mancata verifica); artt. 13.6 e 22.3 (responsabilità per Farmacia e fornitori terzi); artt. 15.2 e 15.3 (termine di cancellazione e perdita del rimborso); art. 20.4 (limitazione dell'accesso); art. 23.5 e 23.6 (limiti di responsabilità); art. 26.1 (Sospensione dell'Account); artt. 27.2, 27.3 e 27.4 (Risoluzione espressa, chiusura dell'Account e recesso di Qrami); art. 28 (Modifica delle Condizioni); art. 30.3 (Foro esclusivo), art. 31.4 (Cessione del Contratto).

Per specifica conferma e accettazione delle clausole che precedono,

L'Utente non consumatore