

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI E CONDIZIONI DI SERVIZIO
AIDA CARE
(VERSIONE 01/2024)

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – AIDA CARE

Si richiama l'attenzione del Cliente sulla necessità di leggere attentamente il presente documento prima dell'acquisto, prestando particolare attenzione ai seguenti articoli: **3) Prezzo di AIDA CARE; 5) Periodo di ripensamento; 10) Durata e recesso dal contratto, e in generale ogni limitazione dei Servizi ovvero gli oneri a carico del Cliente.**

Con la trasmissione del presente documento, International Care Company S.p.A. (di seguito "**ICC**") offre al consumatore, prima del perfezionamento di qualsiasi accordo contrattuale, le principali indicazioni riguardanti il prodotto AIDA CARE e, in particolare, tutte le informazioni di cui all'art. 49 del D.Lgs. n. 205/2006 ("**Codice del Consumo**").

Il consumatore dichiara di aver preso visione e di accettare il contenuto del presente documento, contenente altresì tutte le indicazioni di legge per identificare il fornitore dei servizi ed informare il potenziale acquirente dei diritti goduti in ossequio alle disposizioni di cui al Codice del Consumo ("**Informazioni Precontrattuali**"). Le Informazioni Precontrattuali sono messe a disposizione mediante pubblicazione sul sito web dedicato www.aidacare.it

Le informazioni fornite con le presenti Informazioni Precontrattuali formeranno – assieme alle Condizioni di Servizio che seguono – parte integrante dell'accordo contrattuale concluso tra il consumatore ed ICC a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali (in seguito il "**Contratto**") e non potranno essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.

DEFINIZIONI

Caregiver: Familiare che occupa un ruolo informale di cura, supporto e di vicinanza di una persona

Device: Dispositivo Generico

Protocollo di comunicazione: Linguaggio di comunicazione tra due o più dispositivi diversi

Software: Insieme di istruzioni e informazioni non materiali presenti in un sistema elettronico di elaborazione

Hardware: componente fisico di una periferica o di una apparecchiatura elettronica

Firmware: Istruzioni e applicazioni presenti nella memoria di un sistema e generalmente non rimovibili dall'utente finale

Bluetooth: Protocollo per l'interconnessione tra dispositivi elettronici senza fili

Wi-Fi: Forma di accesso alla rete internet senza l'ausilio di fili

Rete Mesh: Gruppo di dispositivi che fungono da singola rete Wi-Fi, ogni dispositivo presente è ripetitore di segnale per un trasporto più stabile delle informazioni.

GSM: "Global System for Mobile communications" e indica il sistema adottato per le comunicazioni telefoniche mobili

4G: Nella telefonia mobile letteralmente "4th Generation" (quarta generazione) tecnologia che permette quindi applicazioni multimediali avanzate e collegamenti dati (internet) con elevata banda passante

Mbps: unità di misura della velocità di trasferimento di dati in un sistema di comunicazione

Server: Un server può essere un software o un hardware che "serve" informazioni, dati, servizi o risorse ad altri software o dispositivi a lui connessi

Cloud: Letteralmente “nuvola”, si riferisce alla tecnologia che permette di elaborare e archiviare dati in rete

Smart: Con dispositivo smart si intende un dispositivo connesso alla rete internet in grado di inviare e ricevere informazioni

1) DATI DEL FORNITORE

ICC è una società erogatrice di servizi integrati, che dispone di una propria centrale operativa, attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell’anno (in seguito la “**Centrale Operativa**”) e che è in possesso – tra gli altri – dei requisiti di cui al Decreto del Ministero dell’Industria n. 19290 del 29.02.1992.

ICC ha sede ad Agrate Brianza (MB) in Via Paracelso 24, 20864, C.f. 10370020967; indirizzo e-mail info@internationalcarecompany.com, indirizzo pec icarecompany@legalmail.it, telefono 039 60 56 804

2) ELEMENTI CARATTERISTICI DELL’OFFERTA E CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

AIDA CARE è un prodotto rivolto a persone che acquistano i servizi integrati (“Servizi”) previsti:

- per propri familiari, anziani e non
- per se stessi, usufruendo dei servizi in modo diretto

al di fine di monitorare la sicurezza personale degli Assistiti.

Nel contratto i sottoscrittori sono definiti Clienti, i fruitori dei servizi sono definiti Beneficiari o Assistiti

I beneficiari dei servizi possono essere solo persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti

AIDA CARE non è rivolto a persone non autosufficienti

AIDA CARE è acquistabile e fruibile in Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano

Il prodotto AIDA CARE (di seguito anche “Prodotto”) è disponibile nella versione Easy, integrabile dei Dispositivi e relativi Servizi previsti come descritto alle Tabella 1 e 2 A - 2 B sub art. 2 delle Condizioni di Servizio

L’acquisto dei Dispositivi integrabili e dei relativi Servizi previsti è subordinato all’acquisto di AIDA CARE Easy.

Il Prodotto, nella sua versione più estesa, comprende:

- I. **accesso alla Centrale Operativa** e intervento in caso di allarmi h 24, 7/7
- II. **una fornitura soluzioni tecnologiche** indossabili e non, collegate 7/7 H24 con la Centrale Operativa di ICC, che in caso di necessità interviene tempestivamente allertando il sistema di soccorso più idoneo.

Tramite i devices indossati o correttamente posizionati e un tablet per la relativa gestione, viene garantito:

- il controllo di alcuni parametri per la sicurezza dell'Assistito, durante il sonno ed eventualmente durante il giorno, su iniziativa esclusivamente dell'Assistito stesso;
- il rilevamento di un'eventuale caduta, sia in casa che al di fuori dell'abitazione, tramite segnale gps, per poter verificarne la posizione dell'Assistito, a condizione che l'Assistito indossi il bracciale fornito in dotazione;
- la possibilità per l'Assistito di partecipare ad apposite sessioni di social community create per favorire i rapporti tra i beneficiari di AIDA CARE;
- la possibilità di poter richiedere un consulto medico con un professionista medico contattato per il tramite della Centrale Operativa in caso di necessità (il "**Professionista Medico**").

I servizi di controllo a distanza (c.d. *remote controlling*) menzionati ai punti precedenti sono atti esclusivamente a favorire la sicurezza dell'Assistito H24 e di poter fornire al Caregiver, se presente e se autorizzato, tutte le informazioni riguardanti sia la sicurezza del proprio assistito, che eventuali allarmi ricevuti, gestendo di comune accordo le modalità d'intervento.

Si precisa che copertura del servizio Internet rappresenta una condizione imprescindibile per funzionamento di AIDA CARE. In particolare:

- a. Per l'accesso e l'utilizzo del servizio il Cliente deve essere in possesso di una connessione Internet con una larghezza di banda di almeno 10 mbit/secondo;
- b. I costi relativi alla connessione ad Internet domestica non sono a carico di ICC;
- c. Il Cliente dovrà essere in possesso di un router che permetta il collegamento dei dispositivi forniti sulla banda di frequenza 2.4 Ghz e 5 Ghz;
- d. Per l'utilizzo della fascia letto è necessario che il segnale emesso dal router wi-fi raggiunga il dispositivo e sia stabile.

[I dati informativi inerenti ai parametri vitali dell'Assistito (a seconda dei casi), prodotti dai sensori e dai dispositivi forniti con il kit del Prodotto, non sono in alcun modo condivisibili con la Centrale Operativa o con i Professionisti Medici, i quali, dunque, non possono venirne a conoscenza e non possono avvalersene per le valutazioni sottese alle consulenze mediche o alle videovisite e/o televisite elargite nell'ambito dei Servizi AIDA CARE.]

3) PREZZO DI AIDA CARE

Il prezzo di AIDA CARE Easy e dei Dispositivi integrabili con i relativi Servizi previsti, applicabile al Cliente a seconda delle condizioni contrattuali specifiche, è indicato sulle pagine web del sito www.aidacare.it ed è sempre riepilogato prima dell'acquisto.

Per prezzo totale dei Servizi si intende il costo totale per periodo di fatturazione, comprensivo di tutte le tasse e le imposte; esso è espresso in euro ed è comprensivo di IVA.

Il costo può variare in caso di sconti dedicati o promozioni.

ICC tiene a proprio carico tutte le spese relative all'organizzazione e alla gestione del Servizio AIDA CARE, salvo ove diversamente specificato.

4) MODALITA' DI ACQUISTO E PAGAMENTO

Al fine di acquistare i Servizi AIDA CARE Easy e i dispositivi integrabili (Fascia letto, Bracciale caduta), il Cliente deve:

- I. accedere al sito www.aidacare.it;
- I. selezionare AIDA CARE Easy e, eventualmente, i dispositivi integrabili;
- II. inserire i dati dell'assistito (beneficiario del servizio);
- III. l'assistito deve prendere visione dell'"Informativa precontrattuale e Condizioni di Servizio" e dell'"Informativa relativa al Trattamento dei dati";
- IV. inserire i dati dell'acquirente (che potrebbe coincidere con l'assistito/ beneficiario del servizio);
- V. l'acquirente deve prendere visione dell'"Informativa precontrattuale e Condizioni di Servizio" e dell'"Informativa relativa al Trattamento dei dati";
- VI. per finalizzare l'acquisto inserire sulla piattaforma, in maniera veritiera e corretta, tutti i dati per la fatturazione, al fine di procedere con il pagamento;
- VII. Attendere la conferma del pagamento per proseguire con la finalizzazione dell'acquisto e contestuale conferma d'ordine ed emissione fattura

Terminato il processo di cui sopra, l'acquirente riceverà sulla propria e-mail la conferma dell'acquisto, le Informazioni precontrattuali e Condizioni di Servizio e l'Informativa privacy.

Le Informazioni precontrattuali e Condizioni di Servizio e l'Informativa privacy sono sempre consultabili anche sul sito.

ICC provvederà a comunicare all'acquirente la data di presunta consegna dei Device previsti.

Si precisa che:

- Il pagamento dell'importo riferito al Device (Tablet o Fascia letto o Bracciale) è dovuto interamente alla sottoscrizione del contratto con addebito su carta di credito, in un'unica soluzione (una tantum).
- Il pagamento dell'**abbonamento annuale ai Servizi** legati ai Devices è invece da versare con pagamento mensile con addebito diretto da parte Paypal, in base alla modalità di pagamento prescelta in fase di acquisto.

A fronte della ricezione da parte di ICC dell'accredito (costo Hardware + costo prima mensilità di servizio) verrà trasmessa in modalità telematica la conferma dell'ordine all'acquirente ed emessa la relativa fattura.

I costi relativi ai Dispositivi e Servizi forniti mediante abbonamento sono esposti e, in fase di acquisto, preventivamente autorizzati dall'acquirente con le modalità specificamente indicate sulla pagina *web* del sito www.aidacare.it.

6

5) PERIODO DI RIPENSAMENTO

Ove il Contratto sia stipulato a distanza e negoziato fuori dai locali commerciali di ICC, dal momento della stipula del Contratto e fino ai 14 giorni successivi al ricevimento di tutti i dispositivi previsti dalle condizioni contrattuali, il Cliente avrà diritto di recedere del contratto ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, senza necessità di indicarne le ragioni e senza dover corrispondere alcuna penalità.

Entro il quattordicesimo giorno dalla fornitura di tutte le soluzioni tecnologiche che consentono la fruizione dei Servizi ("**Periodo di Ripensamento**"), il Cliente informa ICC della volontà di esercitare il diritto di recesso, attraverso l'invio di disdetta trasmessa alternativamente a mezzo:

- lettera raccomandata A/R a International Care Company S.p.A. – Via Paracelso 24, Centro Direzionale Colleoni, Agrate Brianza (MB) – 20864;
- posta elettronica certificata all'indirizzo icarecompany@legalmail.it.

A tal fine il Cliente potrà utilizzare il modulo di recesso allegato *sub* Allegato 2 alle Condizioni di Servizio.

Per quanto concerne i Servizi, ICC concede al Cliente a titolo gratuito la facoltà di utilizzare alcuni dei Servizi del Prodotto già durante il Periodo di Ripensamento (in seguito "**Prova Gratuita**"), e segnatamente:

- l'Accesso alla Centrale Operativa 24 ore su 24 e 7 giorni su 7;
- una (1) Videovisita con medico generico;
- una (1) Televisita con medico generico.
- un (1) Check Salute

In caso di esercizio del diritto di recesso del Cliente Acquirente entro il Periodo di Ripensamento, il Cliente dovrà provvedere, senza indebito ritardo e comunque entro 3 giorni dalla comunicazione ad ICC della volontà del medesimo di recedere dal Contratto, a restituire i sensori e i dispositivi nelle medesime condizioni in cui li ha ricevuti, compresi gli accessori e i manuali di istruzione d'uso, possibilmente nel loro imballaggio originale o comunque con un imballaggio che garantisca la spedizione in modo sicuro.

Le spese di spedizione per la restituzione dei sensori e dispositivi ad ICC sono poste a carico del Cliente.

Dunque, in caso di corretto esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, ICC rimborserà interamente le somme versate dal Cliente Acquirente in fase di sottoscrizione del Contratto con riferimento sia alla fornitura dei sensori e dispositivi sia al costo dell'abbonamento AIDA CARE, conformemente all'art. 56, comma 1, del Codice del Consumo e ad eccezione delle spese di spedizione.

Il rimborso avverrà attraverso lo stesso metodo di pagamento usato dal Cliente Acquirente in fase acquisto, salvo che questi non abbia espressamente richiesto una diversa modalità. La restituzione delle somme verrà eseguita da ICC senza indebito ritardo ed in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni a partire dal giorno in cui essa è informata della decisione del Cliente di recedere dal Contratto. ICC, previo effettivo ricevimento dei beni e verifica dell'integrità degli stessi.

In caso i beni restituiti risultino mancanti dei rispettivi accessori o danneggiati, ICC provvederà al rimborso trattenendo il costo del dispositivo mancante o danneggiato

In caso di mancata restituzione dei dispositivi dati in dotazione al Cliente nelle medesime condizioni in cui li ha ricevuti ICC rimborserà esclusivamente il prezzo dell'abbonamento ai Servizi di AIDA CARE, ma tratterrà il costo della fornitura delle soluzioni tecnologiche.

Si precisa che al termine del Periodo di Prova senza che sia stata esercitato il diritto di recesso del Cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, ICC si impegna a fornire al Cliente per tutta la durata del Contratto i Servizi di AIDA CARE in base alle condizioni contrattuali applicabili, salvi i casi di:

- (i) sospensioni dei Servizi previste al presente articolo;
- (ii) interruzioni, sospensioni, ritardi o disfunzioni per cause non imputabili ad ICC;
- (iii) interruzioni necessarie per effettuare gli aggiornamenti dell'App che comporteranno la momentanea sospensione della ricezione di eventuali allarmi. In questo caso, la centrale operativa resterà, comunque, contattabile telefonicamente.

Si precisa, inoltre, che l'accesso ai servizi può essere sospeso, limitato o interrotto in qualsiasi momento, anche in via occasionale al fine di consentire la riparazione, la manutenzione o l'introduzione di nuove strutture o servizi. ICC si impegna affinché le suddette sospensioni, limitazioni e interruzioni del servizio siano ridotte a quanto strettamente necessario al fine di garantire il più efficiente e sicuro utilizzo del Prodotto da parte dei Clienti. ICC garantisce in ogni caso la continuità del Servizio per via telefonica, attraverso il numero nero **039.65546123** che mette in comunicazione il Cliente con la Centrale Operativa in qualsiasi momento, anche in caso di indisponibilità dell'App.

6) CONSEGNA DI DISPOSITIVI

La consegna dei dispositivi in dotazione del Cliente – a seconda delle condizioni contrattuali applicabili – verrà effettuata all'indirizzo indicato dallo stesso al momento della conclusione del Contratto; la consegna verrà comunicata al Cliente o al momento dell'acquisto o successivamente se non immediatamente disponibile il kit con e-mail.

Le spese di spedizione sono gratuite.

Il trasporto è affidato a compagnie di trasporti, specializzate in spedizioni e servizi courier, ICC non sarà responsabile per eventuali ritardi e/o danneggiamenti dovuti ai corrieri. Qualora il Cliente ricevesse il pacchetto rotto, manomesso, e/o alcuni sensori/device rotti deve darne immediata comunicazione a ICC e restituire seduta stante l'intero kit senza utilizzare nessuno dei device presenti nel pacchetto.

7) ESECUZIONE DEI SERVIZI

Laddove chi acquista non sia il beneficiario dei Servizi, ma gli stessi siano stati acquistati a favore di un terzo (Beneficiario o Assistito), è necessario che vengano correttamente forniti i dati anagrafici e di contatto dell'Assistito nel corso del processo di acquisto, come descritto al precedente punto **4) MODALITA' DI ACQUISTO E PAGAMENTO**;

È, inoltre, necessario che l'Assistito presti consenso al trattamento dei dati, anche particolari.

La raccolta del Consenso avverrà tramite il sito www.aida.it in fase di acquisto.

Si precisa che ICC provvederà all'invio dei Devices solo a Consenso dell'Assistito acquisito, comportando l'assenza di consenso l'impossibilità all'erogazione dei servizi previsti dal Contratto

Una successiva revoca del Consenso stesso da parte dell'Assistito, viceversa, comporterà l'impossibilità da parte di ICC all'erogazione dei Servizi previsti dal contratto, che manterrà, comunque, efficacia, salvo venga inviata disdetta con le modalità previste al successivo punto **10) DURATA E RECESSO DAL CONTRATTO** delle presenti informazioni precontrattuali.

I Servizi verranno prestati a seguito del ricevimento del pagamento da parte del Cliente dell'importo dovuto per l'abbonamento selezionato (Aida Care Easy, Fascia Letto, Bracciale rilevamento caduta con i relativi Servizi previsti) e trascorso il Periodo di Ripensamento.

Le tempistiche di erogazione dei Servizi potranno variare in base al numero di richieste ricevute nel medesimo periodo e alla relativa disponibilità dei Professionisti Medici a cui ICC si appoggia per l'esecuzione di parte dei servizi inclusi nella soluzione acquistata.

8) LINEE DI INDIRIZZO NAZIONALI E CODICE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE

I Professionisti Medici, con cui il Cliente entra in contatto per il tramite della Centrale Operativa di ICC, prestano la loro attività di assistenza medica a distanza nel pieno rispetto delle disposizioni di legge vigenti in ambito sanitario e di telemedicina, tra le quali si segnalano – a titolo esemplificativo – le Linee di Indirizzo

Nazionali in materia di Telemedicina, emanate dal Ministero della Salute (consultabili presso il sito web www.salute.gov.it nella sezione Temi e Professioni/Ricerca e Innovazione/eHealth/Telemedicina), le Indicazioni Nazionali per l'erogazione di prestazioni in Telemedicina ed il "Codice di autoregolamentazione telemedicina", redatto dalla Federazione Italiana Medici di Famiglia (FIMMG) e consultabile presso il sito web www.fimmg.org.

9) GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ PER IL CLIENTE

Ai sensi degli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo, il Cliente ha diritto ad una garanzia legale di conformità dei dispositivi di AIDA CARE e dei relativi accessori funzionalmente collegati, nel caso in cui essi siano difettosi, funzionino male o non rispondono all'uso dichiarato o a cui sono destinati.

La garanzia legale di conformità ha validità di due anni dalla consegna a condizione che il difetto di conformità sia denunciato dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del medesimo.

In caso di vizio di conformità, il Cliente ha diritto – a sua scelta – alla riparazione o sostituzione del dispositivo difettoso da parte di ICC, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Se sostituzione o riparazione non sono possibili, si applica quanto previsto dall'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo.

9

10) DURATA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il Contratto per la prestazione dei Servizi AIDA CARE Easy, avrà una durata di un anno, a far data dalla conclusione del Periodo di Ripensamento, fatto salvo quanto disciplinato all'art. 5 delle presenti Informazioni Precontrattuali in tema di Prova Gratuita e Fornitura Anticipata.

L'eventuale acquisto di device ad integrazione del Servizio AIDA CARE Easy scadrà con le medesime date del servizio master.

Trascorso il primo anno, il Contratto si rinnova tacitamente di anno in anno salvo disdetta da trasmettere 30 (trenta) giorni prima rispetto alla data di scadenza annuale con le seguenti modalità:

- lettera raccomandata A/R a International Care Company S.p.A. – Via Paracelso 24, Centro Direzionale Colleoni, Agrate Brianza (MB) – 20864;
- posta elettronica certificata all'indirizzo icarecompany@legalmail.it.

Si precisa che in corso di annualità contrattuale è sempre possibile dare disdetta da inviare con le medesime modalità sopra esposte, 30 giorni prima della scadenza di ciascuna mensilità: in questa fattispecie verrà applicata una penale pari a € 150,00 IVA inclusa.

Nessuna penale verrà, invece, applicata in caso di disdetta a fine annualità.

Ulteriori indicazioni circa la durata ed il recesso dal Contratto, sono forniti all'art. 10 delle Condizioni di Servizio.

11) FUNZIONALITÀ DEL CONTENUTO DIGITALE, PROTEZIONE TECNICA ED INTEROPERABILITÀ

La Fascia letto è collegata alla rete Wi-Fi domestica (2,4GHz) e condivide i dati direttamente con i server del produttore, a questo punto i dati vengono letti dai sistemi di ICC ed analizzati con un ritardo massimo di 120s. Il Bracciale comunica in GSM con il server del produttore, i dati vengono poi collezionati dai server di I.C.C e analizzati con un ritardo massimo di 120s.

[In ogni caso, le specifiche funzionalità dell'App dedicata preinstallata sul Tablet e l'interoperabilità di software e hardware sono descritti nel dettaglio all'Allegato 1 delle Condizioni di Servizio.]

CONDIZIONI DI SERVIZIO – AIDA CARE

Si richiama l'attenzione del Cliente sulla necessità di leggere attentamente il presente documento prima dell'acquisto, prestando particolare attenzione ai seguenti articoli: **2) Elenco delle prestazioni incluse; 3) Obblighi del Cliente ed usi vietati del Servizio; 4) Limiti di responsabilità e manleve; 5) Modifica delle condizioni di Servizio; 8) Clausola risolutiva espressa, e in generale ogni limitazione dei Servizi ovvero gli oneri a carico del Cliente.**

Le presenti Condizioni di Servizio disciplinano il rapporto intercorrente tra Clienti ed ICC e sotteso alla conclusione del Contratto per la prestazione dei Servizi AIDA CARE (sia AIDA CARE Easy che Fascia letto e Bracciale rilevamento caduta), messi a disposizione dalla stessa ICC attraverso la propria infrastruttura.

Le informazioni fornite con le presenti Condizioni di Servizio formeranno – assieme alle Informazioni Precontrattuali – parte integrante del Contratto tra il Cliente Acquirente ed ICC sottoscritto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali e non potranno essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.

L'acquisto ed utilizzo del Prodotto è riservato a persone che abbiano compiuto il 18° anno di età, mentre la persona beneficiaria che usufruisce dei Servizi compresi nel Prodotto AIDA CARE potrà essere anche minorenne (in tal caso dovranno essere rispettate le condizioni di cui all'art. 1 delle presenti Condizioni di Servizio).

Il Cliente, acquistando il Servizio AIDA CARE accetta le presenti Condizioni di Servizio ed è consapevole dei rischi connessi alla conservazione e alla trasmissione di qualunque tipo di informazione attraverso una rete pubblica di telecomunicazioni.

1) UTENTI AVENTI DIRITTO ALLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO E RACCOLTA DEL CONSENSO

Il Cliente dovrà dichiarare e garantire: (i) di essere maggiorenne; (ii) che i dati forniti con la scheda di registrazione sono corretti e veritieri; (iii) di procedere all'aggiornamento dei dati forniti ogni qual volta si renda necessario.

Ove il Prodotto sia acquisito a beneficio di soggetto minorenne ovvero soggetto a limitazioni nella capacità di agire (ad es., persona interdetta ovvero comunque non capace di intendere o di volere), dovrà essere rilasciata una dichiarazione di assenso da parte del rappresentante legale del beneficiario (genitori esercenti la responsabilità genitoriale, tutore legale o curatore speciale), se diverso dal Cliente, che confermi e garantisca altresì di esercitare legittimamente la responsabilità genitoriale o la tutela, la curatela, l'amministrazione di sostegno e, in ogni caso, di disporre dei necessari poteri di chiedere la prestazione dei Servizi.

ICC potrà verificare in qualsiasi momento il persistere delle condizioni di cui sopra.

ICC garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente Acquirente e quelli raccolti relativi al Cliente Fruitore avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento sulla protezione dei dati personali n.

679/2016 (“GDPR”) e del D.Lgs. n. n. 196/2003, successive integrazioni e modificazioni (“Codice della privacy”), ed in conformità all’informativa che viene fornita ai fini della stipula del Contratto.

Si precisa che il Consenso al trattamento dei dati è indispensabile per l’erogazione dei servizi previsti dal Pacchetto prescelto.

La revoca del Consenso stesso comporta l’impossibilità da parte di ICC all’erogazione dei Servizi previsti dal contratto, che mantiene, comunque, efficacia, salvo venga inviata disdetta con le modalità previste al successivo punto 10) **DURATA E RECESSO DAL CONTRATTO** delle Informazioni precontrattuali.

Nei casi in cui Acquirente e fruitore dei servizi non coincidano si rimanda al punto 7) **ESECUZIONE DEI SERVIZI** delle Informazioni precontrattuali.

2) ELENCO DELLE PRESTAZIONI INCLUSE

AIDA CARE Easy è un prodotto integrabile con Dispositivi quali Fascia letto e/o Bracciale per il rilevamento della caduta con relativi servizi previsti, che a seconda delle condizioni contrattuali applicabili, prevede la fornitura di servizi integrati attraverso soluzioni tecnologiche (*Devices*) che garantiscono il collegamento h 24 /7 alla Centrale Operativa di ICC.

AIDA CARE è finalizzato al monitoraggio della sicurezza dell’Assistito, attraverso il controllo della situazione individuale. Sulla base degli esiti del monitoraggio e di sistemi di *alert eventualmente* integrati, il Prodotto garantisce altresì la possibilità di attivare un primo contatto di emergenza, in caso di allarme, l’allerta immediata del Caregiver, se autorizzato, o del sistema di soccorso più idoneo.

L’assistenza medica e assistenziale a distanza ed ogni prestazione inclusa nei Servizi di AIDA CARE è fornita esclusivamente da personale medico qualificato, dotato delle necessarie abilitazioni ed operante in regime privatistico. Tale personale medico, messo in contatto con il beneficiario tramite la Centrale Operativa di ICC, non è personale dipendente di ICC; i Professionisti Medici prestano la loro attività in qualità di liberi professionisti a favore direttamente del beneficiario e collaborano con ICC sulla base di convenzioni con ICC che disciplinano i rispettivi compiti e gli ambiti di responsabilità.

Alla luce delle convenzioni suddette e della normativa applicabile ad ICC, quest’ultima è responsabile per ogni aspetto connesso alla gestione e manutenzione dei Devices forniti, dell’App, del sito AIDA CARE e del sistema informativo e logistico attraverso cui è prestato il Servizio (inclusa, a titolo esemplificativo, la gestione amministrativa, tecnica e logistica della Centrale Operativa, del sistema di alert, App), per ogni aspetto connesso con l’integrità e sicurezza delle informazioni e per la gestione di ogni aspetto riguardo il rapporto contrattuale con il cliente, inclusa la gestione dei pagamenti dovuti in relazione al Servizio AIDA CARE.

ICC non è in alcun modo responsabile per le prestazioni a carattere medico, in relazioni alle quali è responsabile esclusivamente il Professionista Medico, il quale svolge le attività di assistenza medica e/o infermieristica nei confronti direttamente dei beneficiari.

AIDA CARE Easy include i servizi come da Tabella 1 e i Dispositivi integrabili con i relativi servizi come da Tabella 2A e 2B.

TABELLA 1 – AIDA CARE Easy
(Consultare Allegato 1, Sezione I, per la descrizione dettagliata di Servizi e Prestazioni)

		Prestazioni	AIDA Easy
			Numero Prestazioni Prima annualità contrattuale
Sicurezza	A	Centrale Operativa h 24 7/7	Illimitato
Salute & Benessere	B	Consulenza Family Coach	Illimitato
	C 1)	Videovisita con Medico generico	Illimitato
	C 2)	Televisita con Medico generico	Illimitato
	D	Videochiamata e Chiamata con Psicologo	2
	E	Check Salute	24
	F	Un Amico per Te	Illimitato
	G	Accesso al Network "Salute"	Illimitato
	H	Gestione Appuntamento	Illimitato
Home	I	Accesso al Network "Home Assistance"	Illimitato
	J	Gestione Appuntamento	Illimitato
Kit	K	Tablet	1
		Alimentatore	1
		Cavo USB-C	1
		Supporto per Tablet	1
		Manuale d'uso	1

TABELLA 2 A – Dispositivi integrabili – Fascia Letto
(Consultare Allegato 1, Sezione II, per la descrizione di Device e Servizi)

		Dispositivi/Servizi	Numero
Fascia letto	L	Fascia letto	1
		Alimentatore	1
		Manuale d'uso	1
Servizi	M	Gestione assistenza per allarme parametri vitali	Illimitato
		Gestione Alert per malfunzionamento dispositivo	Illimitato
		Coordinamento Centrale operativa-Assistito -Caregiver	Illimitato

TABELLA 2 B – Dispositivi integrabili-Bracciale rilevamento caduta
(Consultare Allegato 1, Sezione II, per la descrizione di Device e Servizi)

		Dispositivi/Servizi	Numero
Bracciale rilevamento cadute	N	Bracciale con SIM integrata	1
		Alimentatore	1
		Manuale d'uso	1
Servizi	O	Gestione assistenza per allarme caduta e SOS	Illimitato
		Gestione Alert per batteria dispositivo	Illimitato
		Coordinamento Centrale operativa-Assistito -Caregiver	Illimitato

3) OBBLIGHI DEL CLIENTE E USI VIETATI DEL SERVIZIO

Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Prodotto nel rispetto della legge, dei regolamenti vigenti e delle presenti Condizioni di Servizio, attenendosi ai criteri di buona fede e correttezza e astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione da parte del beneficiario del Prodotto e dei Servizi connessi ad AIDA CARE.

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modo difforme o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà indenne ICC da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. In particolare, i seguenti usi del Prodotto (tramite App e/o sito internet) sono espressamente vietati e il Cliente si impegna a non effettuare (né a consentire ad altri di effettuare) alcuna delle seguenti attività:

- utilizzare i Servizi AIDA CARE in violazione delle presenti Condizioni di Servizio;
- utilizzare i servizi AIDA CARE nei casi di emergenza o urgenze di gravità tale per cui risulti evidente la necessità di rivolgersi in modo diretto e tempestivo al Numero di emergenza Unico Europeo (NUE) 112, al numero di soccorso sanitario urgente 118 o di recarsi al Pronto Soccorso o dal proprio medico curante. I Servizi di AIDA CARE e le prestazioni dei Professionisti Medici con cui ICC collabora costituiscono un'alternativa ai canali tradizionali di assistenza e cura, attraverso i quali ottenere prestazioni sanitarie a distanza in caso di necessità. Il Prodotto, però, non può essere utilizzato in modo improprio quale sostituto di interventi immediati, essenziali nei casi straordinari di urgenza ed emergenza medica;
- caricare e/o trasmettere dati o contenuti che il Cliente non abbia il diritto di trasmettere o diffondere in forza di una previsione di legge, di contratto ovvero a causa di un rapporto fiduciario (per esempio informazioni riservate, informazioni confidenziali apprese in forza di un rapporto di lavoro o protette da un patto di riservatezza);
- interrompere o manomettere il normale svolgimento dei Servizi o, comunque, porre in essere qualsiasi iniziativa che possa incidere negativamente sulla capacità degli altri Clienti e/o beneficiari di operare, quindi, di beneficiare dei Servizi.
- Manomettere l'hardware (es: mediante i pulsanti di reset), il firmware o il software in dotazione con il Tablet ed i Dispositivi. Ogni operazione di questo genere comprometterà l'utilizzabilità del kit.
- Rimuovere la SIM dal Bracciale o dal tablet

Il Cliente sarà responsabile, anche ai fini risarcitori, di eventuali utilizzi impropri di AIDA CARE e a tal fronte ICC si riserva il diritto di:

- sospendere temporaneamente o bloccare definitivamente, in qualsiasi momento e senza preavviso, l'accesso al Servizio ai Clienti che dovessero contravvenire a quanto previsto dai precedenti punti,
- disattivare temporaneamente o cancellare definitivamente l'account del Cliente, impedendo ogni suo eventuale accesso al sito web;
- avvalersi della clausola risolutiva espressa, ai sensi del successivo art. 8 delle presenti Condizioni di Servizio.

4) LIMITI DI RESPONSABILITA' E MANLEVE

Il Cliente dichiara fin d'ora di esonerare ICC da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento – totale e/o parziale – dell'App e/o dei Devices a causa di:

- a) forza maggiore;
- b) manomissioni o interventi su sensori e devices, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da ICC
- c) mancata e/o parziale copertura del servizio Internet, la quale rappresenta una condizione imprescindibile per funzionamento di AIDA CARE.
- d) Interruzione temporanea per manutenzione/ aggiornamento ordinaria o straordinaria del firmware/software di tutti i dispositivi

Il Cliente dichiara, altresì, di esonerare ICC da qualsivoglia responsabilità derivante dall'utilizzo improprio – comunque inteso – degli strumenti di connessione internet e della connessione stessa, dichiarandosi espressamente a conoscenza anche delle vigenti norme penali a tal proposito previste dal Legislatore.

La responsabilità di ICC sussisterà unicamente nei casi di dolo o colpa grave imputabile direttamente a ICC stessa, in relazione al Servizio prestato. Il Cliente prende atto che ICC non avrà alcuna responsabilità nei suoi confronti, ovvero delle persone da lui autorizzate alla consultazione, per gli eventuali danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo subiti da entrambi per ritardi, interruzioni o sospensioni del servizio, ed in generale per la mancata esecuzione da parte di ICC di qualunque obbligo da essa assunta, in dipendenza di circostanze da questa indipendenti e, comunque, al di fuori del proprio ragionevole controllo.

Il Cliente riconosce e accetta che non sussisterà alcuna responsabilità di ICC nei suoi confronti per inadempimenti, ritardi, non tempestività del servizio dovuti a forza maggiore o a caso fortuito o ad eventi, comunque, al di fuori del proprio controllo. ICC non sarà, altresì, responsabile nei confronti del Cliente, ovvero di terzi, per eventuali disservizi e/o danni di qualsiasi genere e titolo, al di fuori della propria sfera di competenza e, in particolare, derivanti dal mancato rispetto ovvero mancata conoscenza, da parte del Cliente, delle specifiche tecnico-procedurali del servizio.

Inoltre, ICC non sarà responsabile nei confronti del Cliente e/o di terzi per ogni e qualsiasi prestazione a carattere medico fornita attraverso il Servizio AIDA CARE, per la quale saranno direttamente responsabili i Professionisti Medici che abbiano fornito tale prestazione.

5) MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI SERVIZIO

Durante la vigenza del Contratto e qualora ricorra giustificato motivo, ICC si riserva la facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, tramite comunicazione scritta via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente con un preavviso non inferiore a 90 (novanta) giorni rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di ICC

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono giustificato motivo per la modifica delle condizioni di Servizio l'eventuale necessità per ICC di adeguamento del servizio a disposizioni normative o regolamentari ovvero la sussistenza di proprie esigenze organizzative. La predetta comunicazione, denominata "Modifica unilaterale del Contratto", conterrà: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta, 2) l'illustrazione chiara completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta, 3) la decorrenza della variazione proposta, 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso (fermo restando in tal caso il diritto di ICC di trattenere le somme sino ad allora versate dal Cliente in base al precedente art. 10 delle presenti Condizioni di Servizio).

6) COMUNICAZIONI E RECLAMI

Il Cliente può presentare reclami in relazione al Prodotto AIDA CARE ed al Contratto mediante invio di una comunicazione scritta mediante posta elettronica all'indirizzo reclami@internationalcarecompany.com

I reclami verranno riscontrati da ICC rispettando l'ordine di arrivo, fatti salvi i casi da ritenersi più gravi che verranno trattati con priorità rispetto agli altri.

ICC potrà validamente inviare al Cliente comunicazioni relative al Servizio via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.

7) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente Contratto sarà disciplinato dalla legge italiana e soggetto all'interpretazione derivante dai principi posti dalla stessa legge italiana.

Qualunque controversia dovesse insorgere in ordine alla interpretazione, validità, esecuzione o risoluzione del presente Contratto fra le Parti e che non fosse risolta in via extra-giudiziale sarà devoluta ai sensi dall'art 66-bis del Codice del Consumo alla competenza esclusiva del foro di residenza o di domicilio del Cliente, se consumatore e se residente e/o domiciliato in Italia.

8) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Il Contratto con il Cliente potrà essere risolto da ICC ai sensi dell'art. 1456 c.c. a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC, nei seguenti casi:

- violazione da parte del Cliente di una delle obbligazioni descritte al precedente art. 4;
- violazione da parte del Cliente di uno dei divieti di cui al precedente art. 4.

In ipotesi di risoluzione del Contratto, resta fermo il diritto di ICC di intraprendere ogni ulteriore azione legale a tutela dei propri interessi nei confronti del Cliente.

ALLEGATO 1 – DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI DI SERVIZIO**PRESTAZIONI TABELLA 1 – AIDA CARE Easy**

17

Sicurezza**A) Centrale Operativa (24 ORE SU 24 – 7 giorni su 7)**

La Centrale Operativa di ICC è attiva ed accessibile h 24, 7/7 per ricevere richieste di assistenza, attraverso il numero telefonico **039.65546123**

La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dal punto A della Tabella 1.

Salute & Benessere**B) Consulenza Family Coach**

La Centrale Operativa, nel corso di validità del Servizio, attraverso il proprio personale specializzato multidisciplinare (Psicologo - Infermiere professionale - Assistente Sociale), da lunedì a sabato dalle 09.00 alle 18.00, supporta ed assiste il Caregiver nella valutazione della soluzione più adeguata alle proprie necessità e alla situazione del proprio familiare/assistito.

Il servizio prevede, pertanto, una consulenza di orientamento personalizzato con il *team* multidisciplinare Family Coach (“**Team Family Coach**”), che comprende:

- Psicologi
- Infermieri Professionali
- Assistenti Sociali
- Operatori Specializzati in Assistenza
- Medico generico di Centrale Operativa

Il Team Family Coach, in particolare, è in grado di fornire:

- un servizio di indirizzamento e orientamento ai servizi sanitari e/o sociali più opportuni in relazione allo stato del beneficiario (autosufficiente o non autosufficiente);
- informazioni sui servizi sanitari e/o sociali forniti dalle strutture socioassistenziali del territorio, fornendo indicazioni sugli uffici deputati a svolgere queste mansioni;
- la "Guida Generale" contenente tutti gli adempimenti burocratici, amministrativi e normativi che regolamentano la posizione dei non autosufficienti e che devono essere attuati a tutela e presidio dell'assistito in questa condizione;
- soluzioni a problemi di vita quotidiana come: vacanze protette in luoghi specializzati, spostamenti per cure, modifiche alla casa (bagno, camera da letto), semplici commissioni.
- il supporto alla prenotazione prima visita in struttura (Rsa, Casa di riposo, comunità alloggio etc.): il *family coach*, scelta la struttura più idonea per l'assistito, supporterà il Caregiver

nell'inserimento nella stessa dell'Assistito. La Prestazione riguarda la sola consulenza con il Team Family Coach.

La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dal punto B) della Tabella 1.

18

C) Videovisita e Televisita con medico generico

Attraverso l'App di AIDA CARE, l'Assistito potrà effettuare 24 ore su 24 consulti medici in videochiamata o via telefono con il medico generico attraverso il numero di telefono dedicato.

A seguito dell'erogazione delle prestazioni mediche come da punti C.1) e C.2), il Cliente riceverà via mail il report riepilogativo della consulenza ricevuta. Il report viene trasmesso al solo fine di fornire un riassunto del contenuto della Televisita o Videovisita e non costituisce in alcun modo un referto medico né può essere utilizzato come tale.

C.1) Videovisita con il medico generico

Attraverso l'App AIDA CARE l'Assistito potrà ricevere 24 ore su 24 consulenza medica **in videochiamata** con il medico generico.

La prestazione viene erogata 24 ore su 24.

La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dal punto C.1) della Tabella 1.

C.2) Televisita con il medico generico

Attraverso l'App AIDA CARE, l'Assistito potrà ricevere 24 ore su 24 consulenza medica **via telefono** con il medico generico.

La prestazione viene garantita 24 ore su 24.

La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dal punto C.2) della Tabella 1.

D) Videochiamata e Chiamata con Psicologo

Il servizio viene erogato secondo la normativa nazionale attualmente in vigore di psicologia clinica e psicologia clinica di emergenza secondo cui, ai fini di garantire una prestazione deontologicamente corretta e terapeuticamente efficace, il servizio di supporto psicologico erogato in termini di "consulto *on-demand*", deve richiedere una minima, ma necessaria, programmazione del *setting* di intervento.

Il Servizio prevede tre contatti con lo Psicologo della Rete convenzionata ICC:

- **Primo Contatto:** l'assistito può richiedere un appuntamento per la prima seduta contattando la Centrale Operativa mediante App AIDA CARE, o al numero dedicato. La Centrale Operativa prenota la seduta di psicoterapia – anche tramite videochiamata – con lo Psicologo disponibile della Rete convenzionata ICC (durata media della chiamata 30 minuti).

Il servizio di prenotazione è disponibile h 24, 7/7.

Il Servizio di supporto psicologico è, invece, attivo dalle 09.00 alle 20.00 tutti i giorni, escluso domenica e festivi.

Compatibilmente con gli orari di cui sopra, l'attivazione del Servizio di supporto psicologico non dovrebbe essere superiore a 60 minuti.

- **Secondo Contatto:** *Follow-up* da parte dello psicologo che provvede a richiamare l'Assistito.
- **Terzo Contatto:** *Feedback* finale da parte dello psicologo che provvede a ricontattare l'Assistito.

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto D) della Tabella 1.

E) Check Salute

All'interno dell'App A.I.D.A., l'Assistito potrà utilizzare la funzionalità di misurazione in 60 secondi dei propri parametri vitali. Tale funzione permette di rilevare, attraverso la videocamera dei *devices* messi a disposizione del beneficiario, alcuni parametri vitali, tra cui:

- Pressione arteriosa
- Battito cardiaco
- Variabilità del battito cardiaco (HRV)
- Livello di Stress
- Frequenza Respiratoria

Tali dati rilevati vengono raccolti da una tecnologia estremamente innovativa chiamata *Transdermal Optical Imaging* (TOI), la quale estrae in tempo reale dati relativi al flusso sanguigno facciale ed ai micromovimenti del volto e li analizza mediante intelligenza artificiale per determinare i parametri vitali e lo stato di benessere del beneficiario. Il software rileva e traccia automaticamente, attraverso la videocamera del computer, il viso identificando le regioni chiave di interesse (ROI). Dopo circa 60 secondi di misurazione i dati vengono elaborati e mostrati all'Assistito.

Si precisa che il sistema non è un Dispositivo Medicale e pertanto ha la sola finalità di una rilevazione dei parametri per uno stato di benessere generale e non possono essere considerati con un fine diagnostico, né essere utilizzati a supporto di eventuali consulenze a distanza, fornite dal servizio stesso.

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto E) della Tabella 1.

F) Un Amico per Te

Il Servizio "Un Amico per Te" prevede, fino a dicembre 2023, la possibilità per l'Assistito di parlare telefonicamente o in videochiamata con una figura qualificata, disponibile all'ascolto.

A partire dal 2024 è, invece, previsto per gli Assistiti l'accesso ad una Community che prevede sia la possibilità di confrontarsi con altri utenti su argomenti prestabiliti in presenza di un moderatore, sia la partecipazione a webinar a tema condotti da Professionisti.

Il servizio sarà attivo ad orari pianificati da calendario.

20

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto F) della Tabella 1.

G) Accesso al network ICC Italia

La banca dati della rete delle strutture sanitarie e dei Professionisti Medici (escluso il *network* di dentisti) in rapporto di convenzione con ICC è a disposizione dell'Assistito 24 ore su 24, 365 giorni all'anno per ogni tipo di informazione sanitaria:

- singole strutture convenzionate e loro ubicazione;
- prestazioni specialistiche;
- esami diagnostici;
- ricoveri;
- onorari e tariffe convenzionate (mediamente inferiore del 15% del prezzo da listino).

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto G) della Tabella 1 ed è valida esclusivamente in Italia.

H) Gestione Appuntamento network Italia

Qualora l'Assistito necessiti di una prenotazione di una visita o esame presso una delle strutture o dei Professionisti Medici convenzionati del *network* di ICC, potrà fare richiesta tramite la Centrale Operativa di verificarne la disponibilità, le tariffe e la prenotazione dell'appuntamento. Dopo aver selezionato il centro convenzionato e il Professionista Medico in base alle specifiche esigenze e alla disponibilità dell'Assistito, la Centrale Operativa provvederà nel più breve tempo possibile a fissare un appuntamento a suo nome.

In virtù del rapporto di convenzione tra la struttura sanitaria e la Centrale Operativa, l'Assistito usufruirà di un servizio di *conciergerie* per la prenotazione e di tariffe particolarmente favorevoli rispetto ai listini in vigore.

In virtù del rapporto di convenzione tra la struttura sanitaria e ICC, l'Assistito usufruirà di un voucher sconto che potrà utilizzare al momento dell'accettazione della visita. La convenzione e la relativa scontistica è applicabile alle sole prestazioni mediche rese in regime privatistico.

I.C.C non è responsabile e non può garantire tariffe fisse delle prestazioni mediche, in quanto strettamente dipendenti da ogni struttura sanitaria o dai singoli Professionisti Medici.

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto H) della Tabella 1 ed è valida esclusivamente in Italia.

Home

I) Accesso al network HOME

La banca dati della rete degli artigiani in rapporto di convenzione con ICC è a disposizione dell'Assistito 24 ore su 24, 365 giorni all'anno garantendo onorari e tariffe convenzionate (mediamente inferiori del 15% del prezzo da listino).

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto I) della Tabella 1 ed è valida esclusivamente in Italia.

J) Gestione Appuntamento

Qualora l'Assistito necessiti di una prenotazione di un intervento tramite gli artigiani convenzionati del network di ICC, potrà fare richiesta tramite la Centrale Operativa di verificarne la disponibilità, le tariffe e la prenotazione dell'appuntamento. Dopo aver selezionato il fornitore convenzionato in base alle specifiche esigenze e alla disponibilità dell'Assistito, la Centrale Operativa provvederà nel più breve tempo possibile a fissare un appuntamento a suo nome. In virtù del rapporto di convenzione tra l'artigiano e la Centrale Operativa, il Cliente usufruirà di un servizio di *conciergerie* per la prenotazione e di tariffe particolarmente favorevoli rispetto ai listini in vigore.

In virtù del rapporto di convenzione tra l'artigiano e ICC, l'Assistito usufruirà di un voucher sconto che potrà utilizzare al momento dell'intervento.

I.C.C non è responsabile e non può garantire tariffe fisse delle prestazioni in quanto strettamente dipendenti da ogni Fornitore.

La prestazione è fornita per un massimo di volte secondo quanto indicato al punto J) della Tabella 1 ed è valida esclusivamente in Italia.

Kit

K) Tablet Wi-Fi + GSM

È prevista la fornitura di un Tablet che, tramite l'applicativo AIDA CARE, è in grado di monitorare i parametri vitali dell'Assistito e di generare allarmi in caso di parametri fuori norma.

Il Tablet verrà, dunque, consegnato già configurato per le finalità di gestione del Servizio con gli applicativi preinstallati e con un primo accesso eseguito, senza possibilità di logout dell'utente assegnato. Il Tablet potrà essere controllato a distanza da ICC per la risoluzione di eventuali problemi e per garantire la continuità del servizio. Inoltre, il dispositivo sarà bloccato sulla schermata principale dell'app "AIDA Care" per garantire la continuità del servizio ed uscite accidentali dall'app.

Insieme al Tablet verranno forniti Alimentatore, un Cavo USB-C, il supporto per il Tablet stesso ed in relativi Manuale d'uso

PRESTAZIONI TABELLA 2 A – FASCIA LETTO

L) Fascia Letto

La Fascia Letto, correttamente posizionata, rileva:

- Battito cardiaco (misurazione durante il sonno)
- Respirazione
- Stadi del sonno (Fase REM, sonno profondo, sonno leggero, risveglio)
- Tempo a letto (presenza)

Nel caso in cui il Battito cardiaco rilevato sia fuori dalle soglie impostate sulla base dei parametri forniti dall'OMS, viene inviato un allarme in Centrale Operativa.

Nota bene: la fascia letto funziona al massimo potenziale se posizionata sotto il copriletto o il topper; può funzionare anche se posizionata sotto il materasso, ma in tale caso non è possibile garantire la continuità del servizio. È fondamentale posizionarsi sopra la fascia letto, viceversa la fascia letto non sarà in grado di rilevare i parametri sopra elencati.

M) Servizi

In caso di allarmi provenienti dalla Fascia letto, la Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, interviene tempestivamente allertando il sistema di soccorso più idoneo e/o il Caregiver, se autorizzato, e gestendo, in questo caso, di comune accordo con quest'ultimo le modalità d'intervento.

La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dal punto M della Tabella 2 A.

PRESTAZIONI TABELLA 2 B – BRACCIALE RILEVAMENTO CADUTA

N) Bracciale Caduta

Il Bracciale Caduta, se regolarmente indossato, in caso di caduta, invia un Allarme alla Centrale Operativa. Il dispositivo dotato di localizzatore GPS consente alla Centrale Operativa, in caso di emergenza, non solo di rilevare la caduta, ma anche di individuare con esattezza la posizione dell'assistito.

Il Bracciale è dotato di SIM GSM operativa solo in territorio italiano.

I dati inerenti ai parametri vitali prodotti con il Bracciale Caduta non sono in alcun modo condivisibili con la Centrale Operativa o con i Professionisti Medici, i quali, dunque, non possono venirne a conoscenza e non se ne possono avvalere per le valutazioni sottese alle consulenze mediche o alle videovisite e/o televisite che elargiscono nell'ambito delle prestazioni connesse ad AIDA CARE.

O) Servizi

In caso di allarmi provenienti dal Bracciale, la Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, interviene tempestivamente allertando il sistema di soccorso più idoneo e/o il Caregiver, se autorizzato, e gestendo, in questo caso, di comune accordo con quest'ultimo le modalità d'intervento.

23

La prestazione è fornita per un massimo di volte come previsto dal punto O della Tabella 2 B.

MODALITA' DI RICHIESTA DI ASSISTENZA

Oltre all'App AIDA, è possibile mettersi in contatto con la Centrale Operativa di ICC, h 24 7/7,

- Sia per richiedere l'erogazione dei servizi previsti;
- Sia per richiedere supporto tecnico in riferimento all'Hardware e ai Devices

attraverso il numero telefonico **039.65546123**.

ALLEGATO 2 - MODULO DI RECESSO DAL CONTRATTO PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI**AI SENSI DELL'ART. 52 DEL CODICE DEL CONSUMO**

Il/la sottoscritto/a Nome e Cognome _____

Residente/domiciliato/a _____

via _____ Città _____

Cap _____ Provincia _____ in qualità di Cliente di International Care Company S.p.A.

Per il prodotto AIDA CARE, con la presente intende comunicare la volontà di recedere dal contratto per la fornitura dei servizi sottoindicati:

Data di attivazione del servizio: _____

- AIDA CARE Easy
- Fascia letto
- Bracciale caduta

Nota: la disdetta di AIDA CARE Easy comporta il decadimento anche dei Servizi Fascia letto e Bracciale caduta, non viceversa.

Numero cellulare: _____

E-mail: _____

Data

Il Cliente

(riportare la firma completa e leggibile)

IMPORTANTE: il modulo deve essere compilato in ogni suo campo e presentare firma leggibile affinché la richiesta venga gestita da ICC. Il presente modulo deve essere inviato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo:

Servizio Clienti AIDA CARE – International Care Company S.p.A.*Via Paracelso 24, Centro Direzionale Colleoni**Agrate Brianza (MB) 20864 – Italia*P.E.C.: icarecompany@legalmail.it