

**TERMINI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO E CONTRATTO DI LICENZA D'USO CON L'UTENTE
FINALE**

Data ultimo aggiornamento: aprile 2018

1. INTRODUZIONE

SALUTILE Prenotazioni è un servizio ("Servizio") attraverso il quale il Cittadino ("utente") può, nell'ambito di talune strutture sanitarie lombarde che aderiscono al Sistema Informativo Socio Sanitario della Regione Lombardia, prenotare prestazioni sanitarie, ovvero consultare, modificare, o disdire, i relativi appuntamenti, nonché consultare le prime disponibilità delle strutture.

L'accesso al Servizio è subordinato alla disponibilità di una connessione internet e della propria Tessera Sanitaria (TS-CNS, Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi, o CRS, Carta Regionale dei Servizi emessa da Regione Lombardia).

Per la prenotazione, la visualizzazione, la modifica, o la disdetta, di prestazioni sanitarie sono richiesti i dati identificativi della prescrizione contenuti nella relativa ricetta (numero della ricetta, ovvero del codice RUR; Codice Ricetta, ovvero codice IUP nella ricetta rossa o codice della ricetta dematerializzata).

Scaricando, installando, o utilizzando l'applicazione SALUTILE Prenotazioni (anche indicata semplicemente con "app") o manifestando in modalità informatica, ad esempio, apponendo un flag su un checkbox o premendo un tasto virtuale recante la dicitura "accetto", oppure "dichiaro", oppure altro dal medesimo significato, manifesta la sua esplicita volontà a conferma di aver letto e compreso le condizioni di utilizzo dell'app e del servizio erogato, accettando sin d'ora di utilizzare l'applicazione SALUTILE Prenotazioni così come è stata progettata, accettando inoltre di essere vincolato dai presenti termini e condizioni di utilizzo, nonché da un accordo, giuridicamente vincolante, con Regione Lombardia (C.F. 80050050154, p.iva 12874720159), con sede in Milano 20124, piazza Città di Lombardia 1, Italia, da ora in poi indicata anche come "ente".

2. IDENTITÀ E ACCESSO AL SERVIZIO

L'app SALUTILE Prenotazioni viene concessa in uso a titolo completamente gratuito, nel rispetto dei termini contrattuali imposti sia dall'ente proprietario sia dalle piattaforme di distribuzione.

Per utilizzare il servizio l'utente deve accettare le seguenti condizioni in relazione alle quali dichiara, garantisce, e accetta, che:

- A.** ha il pieno potere e la capacità giuridica per concludere questo accordo;
- B.** nell'utilizzare il servizio offerto si obbliga a non violare alcun diritto dell'ente o di terze parti anche indirettamente coinvolte, ivi compresi i presenti termini di utilizzo;
- C.** si procurerà, a sue spese, i dispositivi e gli accessi a internet, sostenendo gli eventuali costi che gli verranno addebitati dal proprio operatore telefonico e necessari per utilizzare il servizio offerto;
- D.** è già in possesso della TS-CNS, Tessera Sanitaria Carta Nazionale dei Servizi e della Ricetta, elementi necessari per procedere alla prenotazione della prestazione sanitaria.
- E.** dispone di una connessione dati attiva sul proprio dispositivo mobile.

Al fine di garantire la massima tutela e protezione dei dati presenti sull'app SALUTILE Prenotazioni, l'accesso all'app è inibito ai dispositivi che siano stati oggetto di procedure di jailbreaking o rooting, ovvero siano stati alterati rispetto al loro funzionamento originale, secondo modalità ritenute inidonee, da parte del legittimo produttore, a garantire l'integrità e la sicurezza dei dati.

Regione Lombardia si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di modificare, sospendere o terminare il servizio offerto, in qualsiasi momento, e senza preavviso.

3. UTILIZZO DEL SOFTWARE, DEL SERVIZIO E DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'app SALUTILE Prenotazioni è ottimizzata per i dispositivi mobile (smartphone e tablet) supportati da sistemi operativi Android, iOS e windows (le versioni supportate sono consultabili negli store).

SALUTILE Prenotazioni all'atto dell'attivazione chiederà all'utente di accettare sia i termini e le condizioni del presente documento sia le specifiche della policy privacy dedicata al servizio.

A condizione che l'utente agisca in conformità alle disposizioni del presente accordo e nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, è concesso installare e utilizzare l'app sui propri dispositivi senza tuttavia compiere azioni di scraping, crawling, spidering, o altre che possano eventualmente consentire l'accesso ai dati o la decompilazione del programma di sviluppo. L'utente può visualizzare le informazioni e memorizzarle sul suo dispositivo laddove consentito dal servizio erogato. Regione Lombardia si riserva la titolarità esclusiva di tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale, così come di ogni altro diritto non espressamente disposto in base al presente accordo afferente l'app e il servizio erogato.

Il software è, e resta, di esclusiva proprietà di Regione Lombardia. L'utente ha il diritto di scaricare e installare una copia dell'app su qualsiasi dispositivo di proprietà, usandolo entro i limiti delle funzionalità immediatamente e direttamente rese disponibili dall'applicazione. L'utente si impegna a utilizzare il servizio esclusivamente nel rispetto ed entro i limiti previsti dal presente accordo, e in ossequio alle vigenti disposizioni di legge. In particolare, l'utente non può:

- 1) creare opere derivate basate sul codice di sviluppo di questa applicazione, violando i diritti industriali di Regione Lombardia;
- 2) utilizzare l'applicazione per scopi diversi da quelli indicati nella parte introduttiva del presente accordo;
- 3) duplicare o copiare l'app, con la sola eccezione connessa al diritto di effettuare una copia di backup dei propri dati, tuttavia esclusa se tale azione è messa a disposizione da Regione Lombardia;
- 4) vendere, assegnare, sublicenziare, distribuire, trasferire o rendere disponibile l'app o qualsiasi copia di essa in qualsiasi forma a terze parti;
- 5) modificare, adattare, alterare, tradurre, decompilare, disassemblare o decodificare il programma, salvo nella misura in cui tale divieto non sia consentito dalla legge applicabile;
- 6) rimuovere o alterare le note e le indicazioni relative ai diritti vantati sull'app.

L'utente deve impegnarsi, infine, a non utilizzare le informazioni e i dati ottenuti tramite il servizio erogato per fornire qualsiasi prestazione conto terzi.

Qualora l'applicazione dovesse includere o essere fornita con elementi di software open source, si evidenzia che detti elementi sono soggetti alle condizioni di licenza, individuate nella relativa documentazione. I diritti sul software open source sono di titolarità dei rispettivi detentori, ivi indicati.

Salvo quanto espressamente previsto, il presente accordo non trasferisce alcun diritto di proprietà intellettuale o industriale sui contenuti veicolati attraverso l'app, ivi compresi eventuali marchi, segni distintivi o altre opere o contenuti soggetti a privativa, che restano, pertanto, di esclusiva titolarità dei rispettivi aventi diritto.

Regione Lombardia si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di modificare, sospendere o terminare l'applicazione e il servizio erogato, in qualsiasi momento e senza preavviso. Ugualmente l'utente potrà, in qualsiasi momento e senza preavviso alcuno, cessare di utilizzare il servizio e/o rimuovere l'applicazione da uno o più dispositivi sui quali è stata legittimamente installata.

4. DATI, INFORMAZIONI E CONTENUTI CONNESSI ALL'IMPIEGO DELL'APP DEL SERVIZIO OFFERTO

Utilizzando il Servizio o l'app, l'utente potrà processare, visualizzare e, a sua discrezione memorizzare, sul suo dispositivo, alcuni dati inerenti agli appuntamenti relativi all'erogazione di prestazioni sanitarie, nell'ambito di talune strutture sanitarie lombarde, specificamente individuate all'interno

del Software, che aderiscono al Sistema Informativo Socio Sanitario della Regione Lombardia.

Per quanto attiene ai dati processati attraverso il Software e il Servizio (attività di prenotazione di prestazioni sanitarie, ovvero di modifica o disdetta dei relativi appuntamenti) l'utente prende atto ed accetta che: (a) per la prenotazione di prestazioni sanitarie è sempre necessario disporre della Tessera Sanitaria (TS-CNS, Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi, o CRS, Carta Regionale dei Servizi emessa da Regione Lombardia) del soggetto nell'interesse del quale la prenotazione viene effettuata, nonché dei dati identificativi della prescrizione contenuti nella relativa ricetta (numero della ricetta, ovvero del codice RUR; Codice Ricetta); (b) non tutte le prestazioni sanitarie sono prenotabili attraverso l'impiego del Software del Servizio; (c) solo le strutture sanitarie lombarde che aderiscono al Sistema Informativo Socio Sanitario della Regione Lombardia, specificamente individuate all'interno del Software, sono connesse al Software e al Servizio e, pertanto, solo in relazione a tali specifiche strutture è possibile compiere le predette attività di prenotazione, modifica, ed eventuale disdetta di appuntamenti; (d) le attività di prenotazione, modifica, ed eventuale disdetta di appuntamenti, possono essere soggette alle condizioni e ai termini (anche temporali) prescritti dalla struttura sanitaria erogante la prestazione.

Relativamente ai dati visualizzati attraverso il Software e il Servizio (essenzialmente i dati relativi a prestazioni già prenotate, ovvero inerenti alla disponibilità di appuntamenti presso le strutture sanitarie), l'utente è edotto delle seguenti circostanze: (a) i dati ai quali potrà accedere sono quelli relativi alle sole strutture sanitarie lombarde connesse al Software e al Servizio; (b) gli appuntamenti relativi a talune specifiche prestazioni non prenotabili attraverso il Software e il Servizio (ad esempio, prestazioni sanitarie prenotabili esclusivamente presso il Centro Unico Prenotazioni della struttura) potrebbero non essere visualizzabili all'interno del Software e del Servizio; (c) i dati vengono elaborati e messi a disposizione degli utenti direttamente dalle strutture sanitarie senza che l'Ente, nella gestione del Software e del Servizio, operi alcuna verifica, o controllo, in relazione al contenuto, all'integrità, e all'aggiornamento di detti dati.

Quanto, infine, alla possibilità di memorizzare sul suo dispositivo taluni dei dati processati o visualizzati attraverso il Software e il Servizio (a titolo esemplificativo, memorizzazione di appuntamenti sul dispositivo, esportazione di appuntamenti nell'applicazione calendario del dispositivo, gestione di utenze ricorrenti e memorizzazione delle relative schede anagrafiche) l'utente prende atto ed accetta che: (a) per l'esecuzione di talune funzionalità avanzate del Software e del Servizio è necessario impostare un codice di accesso riservato, finalizzato alla tutela e alla protezione dei dati; (b) l'utente è tenuto all'efficace e scrupolosa custodia del codice di accesso e del suo dispositivo mobile; (c) l'eventuale esportazione, al di fuori del Software e del Servizio, di dati di titolarità sua o di terzi, sottrae tali dati dalla tutela e dalla protezione accordata dalle specifiche misure di sicurezza implementate nel Software e nel Servizio; (d) i dati esportati e/o memorizzati sul suo dispositivo mobile, così come le eventuali modifiche agli stessi apportate, potranno non essere sincronizzati con i dati effettivi e in vigore gestiti dalle strutture sanitarie (a titolo esemplificativo, l'aggiornamento della data relativa ad un appuntamento per una prestazione

sanitaria, verificabile online attraverso il Software e il Servizio, potrebbe non risultare nei dati relativi al medesimo appuntamento memorizzati sul suo dispositivo; allo stesso modo, l'eventuale cancellazione dall'applicazione calendario del suo dispositivo di un appuntamento ivi esportato, non implicherà l'effettiva disdetta da tale appuntamento che, invece, risulterà confermato e in vigore presso la struttura sanitaria di riferimento).

5. APPLICAZIONE IOS DISTRIBUITA SU APPLE APP STORE

Qualora il software utilizzato sia eseguito su piattaforma iOS e distribuito tramite l'Apple App Store, accetta che la disciplina di questo accordo sia integrata con le specifiche clausole "minimum terms of developer's end-user licens eagrreement" previste al presente capo, alle quali l'utente è giuridicamente vincolato, al pari di Regione Lombardia.

Il presente accordo intercorre esclusivamente tra l'utente e Regione Lombardia, e non anche con Apple inc. ("Apple"). Regione Lombardia, e non Apple, sarà l'unica responsabile, entro i limiti previsti dall'accordo, in relazione all'applicazione SALUTILE Prenotazioni e al servizio erogato e ai relativi contenuti. Nell'eventualità che i termini e le condizioni del presente accordo siano meno restrittivi o in conflitto con i termini e le condizioni d'uso per le applicazioni concesse in licenza previsti nei termini di servizio dell'App Store, tali ultimi termini e condizioni più restrittivi prevarranno sui primi.

L'utente può utilizzare l'applicazione esclusivamente:

- I) su un iPhone, un iPad, o su un altro dispositivo Apple iOS, autorizzato, di proprietà, o disponibilità;
- II) in conformità e nel rispetto dei termini e delle condizioni d'uso previste nei termini di servizio dell'App Store.

Qualora in base alla legge applicabile dovessero sussistere obblighi minimi di assistenza o supporto, Regione Lombardia, entro i limiti previsti nel presente accordo, e non Apple, sarà tenuta all'adempimento di dette prestazioni.

Nel caso di non conformità dell'applicazione rispetto a una o più garanzie alla stessa applicabile, Apple non avrà alcun obbligo di garanzia relativamente all'applicazione. Per quanto attiene ai rapporti tra Regione Lombardia e Apple, qualsiasi altro risarcimento, perdita, onere, danno, costo, o spesa attribuibile alla non conformità dell'applicazione rispetto a una o più garanzie allo stesso applicabili, sarà di esclusiva responsabilità di Regione Lombardia.

Apple non è obbligata a prendere in considerazione alcuna richiesta di risarcimento relativamente all'applicazione o al servizio erogato; tali richieste a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- I) responsabilità per danni causati dal prodotto;
- II) richieste di risarcimento relative alla non conformità dell'applicazione o del servizio offerto rispetto a qualsiasi requisito normativo o legale applicabile;
- III) richieste di risarcimento derivanti dall'applicazione di normative poste a tutela dei consumatori o dei contraenti deboli e da disposizioni di legge simili.

Infine, l'utente dichiara e garantisce che:

- I) non si trova in un paese soggetto a embargo da parte del Governo degli Stati Uniti d'America, o che sia segnalato da parte dello stesso Governo degli Stati Uniti d'America come un Paese "supportante il terrorismo";
- II) non è individuato in alcuna lista elaborata dal Governo degli Stati Uniti d'America relativa a soggetti nei confronti dei quali sono in vigore proibizioni o limitazioni, incluso l'elenco SDN, Specially Designated Nationals pubblicato dall'Office of foreign assets control del treasury or the denied persons list statunitense pubblicato dal Dipartimento del commercio degli Stati Uniti.

Senza che ciò limiti altre disposizioni del presente accordo, nell'utilizzo dell'applicazione l'utente è tenuto a rispettare tutte le condizioni contrattuali applicabili nei confronti dei soggetti terzi.

6. AGGIORNAMENTI DELL'APPLICAZIONE E DEL SERVIZIO EROGATO CON CONSEGUENTI MODIFICHE AL PRESENTE DOCUMENTO

Regione Lombardia si riserva il diritto di poter, a suo insindacabile giudizio, unilateralmente, e in qualsiasi momento:

- (a) modificare, sospendere, o terminare l'applicazione e il servizio erogato;
- (b) modificare o sostituire il presente accordo.

Ciò avverrà, abitualmente, mettendo a disposizione un aggiornamento dell'applicazione la cui installazione potrà essere necessaria per continuare a usare il servizio offerto. Installando una nuova versione dell'applicazione o comunque continuando a utilizzare il servizio, o manifestando in modalità informatica il proprio consenso e accettazione, l'utente accetta le modifiche disposte da Regione Lombardia. Qualora non intenda aderire alle modifiche introdotte da quest'ultima, quale unico rimedio, l'utente potrà in qualsiasi momento e senza alcun costo, giustificazione o preavviso, cessare di utilizzare l'applicazione, rimuovendo la stessa dai dispositivi sui quali è stata legittimamente installata.

7. GARANZIE

Regione Lombardia non garantisce che l'applicazione o il servizio erogato operino sempre senza errori o senza interruzioni. Salvo quanto espressamente e specificamente previsto nel presente accordo, e nella misura massima consentita dalla legge applicabile, Regione Lombardia non presta alcuna garanzia (esplicita o implicita) in relazione all'applicazione o il servizio erogato, incluse, in via esemplificativa e non esaustiva, garanzie di qualità, di adeguatezza per uno scopo specifico, o qualsiasi altra garanzia implicita derivante dalla prassi o dagli usi commerciali. Regione Lombardia, sempre nella misura massima consentita dalla legge applicabile, non presterà alcuna garanzia relativamente alla compatibilità dell'applicazione con particolari piattaforme e relativamente agli effetti che potranno verificarsi sulla funzionalità di *software*, servizi o prodotti di terze parti, in ragione dell'installazione e/o adozione dell'applicazione e del servizio erogato.

8. RESPONSABILITÀ

Regione Lombardia, nella gestione dell'applicazione o del servizio offerto, non opera alcuna verifica, selezione in base alla rilevanza, o valutazione, e non assume alcuna responsabilità, in relazione al contenuto dei documenti eventualmente messi a disposizione dagli utenti, limitandosi a offrire un servizio di comunicazione attraverso il quale è possibile accedere, dal proprio dispositivo *mobile*, ai dati e informazioni di cui sopra. Regione Lombardia non è responsabile per gli eventuali danni derivanti dall'utilizzo, o dal mancato utilizzo, dell'applicazione o del servizio erogato, e dei dati attraverso di essi veicolati, a meno che tali danni siano derivati palesemente da dolo o colpa grave. Regione Lombardia non sarà mai responsabile dei danni indiretti, di qualsiasi tipo e natura.

Fermo restando l'impegno nel cercare di garantire la continuità dell'applicazione o del servizio erogato, Regione Lombardia non presta alcuna garanzia e, nei limiti previsti dalla normativa applicabile, non sarà in alcun modo responsabile, per le ipotesi di ritardi, malfunzionamenti, interruzioni e/o sospensioni dell'accesso ai dati causati da:

- (A) errato utilizzo dell'applicazione o del servizio erogato da parte dell'utente;
- (B) malfunzionamenti di qualsiasi tipo del dispositivo mobile utilizzato dall'utente;
- (C) interruzioni totali o parziali, o in ogni caso inefficienze, dei servizi forniti dagli operatori di telecomunicazioni o da qualunque altro soggetto terzo addetto alla trasmissione dei dati;
- (D) operazioni di manutenzione prestate dall'ente al fine di salvaguardare l'efficienza e la sicurezza dell'applicazione e del servizio erogato;
- (E) qualsiasi altra causa non imputabile all'ente.

L'applicazione e il servizio offerto sono dotati di efficaci misure di sicurezza e di procedure di autenticazione finalizzate a consentire l'accesso ai dati esclusivamente a favore dell'utente legittimato ad accedervi. L'utente è tenuto all'efficace e scrupolosa custodia delle credenziali di autenticazione necessarie per accedere al servizio, a non comunicare a soggetti terzi le predette credenziali, e a modificare e aggiornare le stesse periodicamente, assumendo ogni responsabilità al riguardo. L'utente accetta, altresì, che qualora dovesse procedere a sua discrezione, anche attraverso funzionalità non previste dall'applicazione, a esportare i dati al di fuori dell'applicazione memorizzandoli sul suo dispositivo *mobile*, le misure di sicurezza implementate nell'applicazione e nel servizio erogato non saranno più efficaci per proteggere i suoi dati, i quali potranno essere soggetti al rischio di accesso abusivo da parte di soggetti non autorizzati. In egual misura, all'eventuale atto di disinstallazione dell'applicazione, sarà indispensabile provvedere alla cancellazione dei dati esportati al di fuori dell'applicazione e/o memorizzati sul dispositivo. L'utente assume ogni responsabilità in relazione all'efficace custodia del proprio dispositivo *mobile*, all'eventuale applicazione di ulteriori strumenti (quali codici di accesso o sistemi biometrici) finalizzati a prevenire accessi non consentiti al dispositivo stesso, e accetta che Regione Lombardia non sarà in alcun modo, e in nessun caso, responsabile di eventuali accessi abusivi ai propri dispositivi e comunque causati da imperizia nella gestione del dispositivo e

delle proprie credenziali di autenticazione. Ugualmente Regione Lombardia non sarà in nessun caso responsabile degli eventuali danni arrecati ai dati per la presenza, sul suo dispositivo *mobile*, di codice maligno (virus informatici, *trojan horses*, *worms*, o altra tipologia di *malware*) e/o dall'interazione con *software* di terze parti.

9. COMUNICAZIONI

Per inviare qualunque tipo di comunicazione relativa all'applicazione SALUTILE Prenotazioni, al servizio erogato, o al presente accordo, l'utente potrà contattare Regione Lombardia al seguente indirizzo *e-mail*:

e-mail: callcenter-crs@regione.lombardia.it.

10. RECESSO

I termini di utilizzo qui riportati rimarranno in vigore sino a quando gli stessi non dovessero essere superati da un aggiornamento o modifica.

Regione Lombardia potrà modificare il presente documento, senza alcun preavviso; il servizio inoltre potrà essere interrotto o chiuso senza alcun preavviso, allo stesso modo e in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e senza alcun costo o onere, potrà rimuovere l'applicazione dai dispositivi sui quali è stata legittimamente installata.

11. CESSIONE

Regione Lombardia si riserva la facoltà di cedere, anche parzialmente a terzi, le disposizioni qui riportate, i diritti e gli obblighi dalle stesse derivanti, in qualsiasi momento, e senza alcuno specifico consenso da parte dell'utente.

12. VALIDITÀ DELLE PRESENTI DISPOSIZIONI

Nel caso in cui qualcuna delle disposizioni del presente documento, o parte di esso, sia ritenuta nulla, annullabile, invalida o inefficace dall'autorità giudiziaria, o comunque risulti o divenga integralmente o parzialmente priva d'effetto giuridico o inefficace, tale disposizione (o parte di essa) dovrà intendersi modificata, reinterpretata, o integrata, nella misura e secondo il senso necessari a che la stessa possa essere ritenuta ammissibile per legge, e giudicata pienamente valida ed efficace dall'autorità giudiziaria, preservando nella maggior misura possibile il suo significato giuridico.

13. MANCATO ESERCIZIO DEI DIRITTI

Il mancato esercizio, il ritardo nell'esercizio, o l'esercizio parziale, da parte di Regione Lombardia, dei diritti nascenti o dei rimedi previsti dal presente accordo o dalla legge, non pregiudica né costituisce rinuncia al diritto o rimedio in questione, né all'esercizio integrale dello stesso, né tanto meno pregiudica o costituisce rinuncia ad altri diritti o rimedi esistenti.

14. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti disposizioni sono disciplinate dalla legge Italiana. Regione Lombardia potrà, a sua discrezione, rendere disponibile il presente documento anche in una lingua diversa dall'Italiano. L'utente è perfettamente consapevole e accetta che tale eventuale traduzione verrà fornita a scopo esclusivamente indicativo e che la versione in lingua italiana regolerà il suo

rapporto con Regione Lombardia. Per qualsiasi controversia nascente dal presente accordo sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano, in Italia.