

Termini e Condizioni

ZEROCODA

Il presente documento regola l'utilizzo del servizio ZeroCoda.

I presenti Termini e Condizioni (di seguito anche i "Termini") costituiscono un accordo vincolante tra ciascun utente che utilizza ZeroCoda e Maps Healthcare S.p.A. (di seguito anche "Maps Healthcare" o la "Società"), con sede legale in Via Giuseppe Piazzi, 2-4, 20159 Milano (MI), P. IVA 02908570043, REA MI - 2035542, capitale sottoscritto i.v. di Euro 120.000,00, soggetta a direzione e coordinamento di MAPS S.p.A., con sede legale in Parma (PR), Via Paradigna n. 38/A, 43122, C.F. e P.IVA. 01977490356.

1 DEFINIZIONI

- a) **"ZeroCoda"** o la **"Piattaforma"** indica la piattaforma di servizi per la gestione delle code dei clienti presso le Strutture affiliate;
- b) **"Servizio"** o **"Servizi"**, indica il servizio offerto all'Utente tramite l'utilizzo della Piattaforma ZeroCoda;
- c) **"Utente"** indica la persona fisica che utilizza la piattaforma ZeroCoda per sé o per terzi;
- d) **"Struttura"** ovvero il soggetto giuridico affiliato alla piattaforma ZeroCoda che utilizza la soluzione per la gestione delle code dei clienti all'interno della propria Struttura;
- e) **"Codice"** indica il codice che l'Utente riceverà via e-mail e/o sms che verrà esibito presso la Struttura affiliata.

(Utente e Struttura, di seguito, denominati anche le "Parti")

2 OGGETTO

- 2.1. L'Utente accettando i presenti Termini potrà utilizzare la piattaforma ZeroCoda nel rispetto delle modalità definite *infra*.
- 2.2. L'Utente, fruendo del Servizio, acquista il diritto a riservare il proprio turno all'orario prescelto e/o disponibile per l'accesso alla Struttura, esibendo alla Stessa il codice ricevuto via e-mail e/o sms.
- 2.3. L'Utente riconosce ed accetta che (i) la prenotazione non garantisce in alcun modo all'Utente l'accesso ai locali della Struttura, essendo tale possibilità subordinata all'autorizzazione della Struttura stessa; (ii) ogni eventuale ritardo rispetto all'orario comunicato via e-mail e/o sms sarà esclusivamente imputabile alla Struttura, essendo esclusa alcuna responsabilità di Maps

Healthcare; (iii) che la notifica e le comunicazioni inerenti ZeroCoda ed il Servizio sono effettuati da Maps Healthcare via e - mail e/o sms; (iv) che Maps Healthcare tenga archivio dei File Log tecnici sui propri sistemi inerenti la tracciabilità delle operazioni e ne riconosce la validità al fine di una eventuale ricostruzione dei rapporti posti in essere.

3 DICHIARAZIONI E GARANZIE DELL'UTENTE

3.1. L'Utente dichiara e garantisce:

- a) di accettare i presenti Termini e Condizioni;
- b) che i dati personali e le altre informazioni inserite sulla Piattaforma sono veritiere, corrette ed aggiornate, anche quando riguardino soggetti terzi; in ogni caso, si assume la piena responsabilità di quanto dichiarato e delle sue conseguenze;
- c) che non si servirà o darà modo ad altri di servirsi di ZeroCoda e dei Servizi per ledere in qualsiasi modo o mettere in pericolo l'immagine di Maps Healthcare stessa nonché per contravvenire alle regole di netiquette o per utilizzi contro la morale, il buon costume e l'ordine pubblico;
- d) il rispetto di qualsiasi normativa applicabile al Servizio, e si impegna ad astenersi da qualsiasi forma di utilizzo diretto e/o indiretto del Servizio e della Piattaforma che sia contrario alla legge, ai presenti Termini o sia lesivo di diritti di terzi;
- e) che non farà usi impropri, scorretti, non conformi o che possano recare ad altri danno del Servizio.

4 UTILIZZO DEL SITO E DEI SERVIZI

- 4.1. L'Utente potrà utilizzare i Servizi offerti dalla Piattaforma liberamente e senza necessità di registrazione ed accesso.
- 4.2. Al fine di usufruire dei Servizi, l'Utente è tenuto ad inserire i dati personali che, a seconda del Servizio, possono essere richiesti. L'Utente dichiara la veridicità dei dati inseriti.
- 4.3. Per usufruire del Servizio l'Utente deve accettare i presenti Termini, l'informativa privacy e la dichiarazione di trattamento dei dati personali tramite appositi flags posti sulla Piattaforma.
- 4.4. L'Utente garantisce di utilizzare il Servizio in modalità corretta, lecita e conforme alle finalità che gli sono proprie. Qualsiasi uso scorretto, illecito o improprio non determina alcuna responsabilità da parte di Maps Healthcare e potrà essere perseguito secondo legge.

4.5. È vietato l'uso del servizio da parte di persone di età inferiore agli anni 18. Maps Healthcare non risponderà dell'utilizzo della Piattaforma da parte di soggetti minorenni.

5 PRENOTAZIONE DEL POSTO IN CODA

5.1. Attraverso la Piattaforma l'Utente potrà:

- Scegliere il servizio coda: a seconda di quanto concordato con le singole Strutture, l'Utente potrà utilizzare differenti servizi di coda e selezionare quella più adatta alle sue esigenze. Eventuali controlli sull'autenticità della prenotazione potrebbero essere effettuati direttamente presso la Struttura. Sarà esclusivamente onere e discrezione della Struttura verificare il possesso dei requisiti dell'Utente per l'opzione di accesso prescelta.
- Scegliere la Struttura: l'Utente può accedere e consultare la lista delle Strutture affiliate al Servizio e scegliere quello di suo interesse;
- Scegliere l'orario di prenotazione: l'Utente potrà scegliere tra gli orari disponibili e, cliccando sulla fascia oraria preferita, si aprirà una nuova pagina in cui si potrà confermare la propria prenotazione e, all'occorrenza, effettuare una prenotazione per un'altra persona inserendo e-mail e/o numero di cellulare, Nome, Cognome ed eventuali dati specifici del servizio;
- Prenotare per conto di una terza persona: l'Utente può prenotare anche in nome e per conto di altre persone. In tal caso deve inserire i dati personali delle persone per cui prenota e si assume ogni responsabilità per la prenotazione. L'Utente che prenota per conto di una terza persona garantisce di essere dalla stessa delegato o comunque autorizzato a prenotare in suo nome e per suo conto. In ogni caso, Maps Healthcare non si assume alcuna responsabilità per usi non autorizzati od impropri del Servizio.

5.2. Effettuata la prenotazione, l'Utente riceverà una e-mail e/o un sms in cui saranno comunicate le modalità di utilizzo del Servizio. Maps Healthcare non comunicherà in alcuna circostanza i dati personali dell'Utente alla Struttura, che potrà identificare l'Utente stesso unicamente con il Codice inviato dalla Piattaforma via e-mail e/o sms all'Utente stesso.

5.3. Il giorno della prenotazione effettuata l'Utente dovrà presentarsi presso la Struttura ed esibire il Codice ricevuto via e-mail e/o sms al momento della prenotazione.

5.4. I Servizi e la Piattaforma, così come i presenti Termini e Condizioni, potranno subire degli aggiornamenti, sia dal punto di vista tecnologico e funzionale, che in base all'evoluzione normativa.

6 UTILIZZO DELLA PRENOTAZIONE DEL POSTO IN CODA

- 6.1. L'Utente avrà il diritto di utilizzare la prenotazione effettuata esclusivamente presso la specifica Struttura selezionata, alla data e all'ora selezionate in fase di prenotazione, nel rispetto e nei limiti delle informazioni riportate sul Sito in fase di prenotazione, ivi incluse le condizioni speciali e le eventuali limitazioni d'uso.
- 6.2. Il ticket rilasciato è valido per la sola coda selezionata in fase di prenotazione, associata ad un servizio erogato dalla Struttura.
- 6.3. L'Utente si impegna a presentarsi presso il luogo e il punto indicati in fase di prenotazione sul Sito e riportato nel ticket di conferma della prenotazione del posto in coda, entro e non oltre l'orario di prenotazione. L'Utente prende atto ed accetta che, in caso di suo ritardo o di sua mancata presentazione, potrà avere come conseguenza l'annullamento della prenotazione stessa.
- 6.4. L'Utente, infine, accetta di venire riconosciuto attraverso il proprio ticket di accodamento ricevuto tramite e-mail e/o sms.

7 RESPONSABILITÀ

- 7.1. L'Utente prenda atto e riconosce espressamente che Maps Healthcare non è il soggetto fornitore dei beni o dei servizi, in quanto il sito web ZeroCoda attribuisce unicamente priorità di posto o diritti di prenotazione del posto in coda. Per tale ragione, Maps Healthcare non sarà in nessun caso responsabile nei confronti dell'Utente per la mancata o inesatta fornitura di tali beni e/o servizi, nonché per qualsiasi danno, costo, onere o spesa subita dall'Utente per effetto della fornitura di tali beni o servizi da parte della Struttura e/o comunque in connessione ad essa, essendo la Stessa l'unica controparte contrattuale dell'Utente con riferimento all'erogazione delle summenzionate prestazioni.
- 7.2. Maps Healthcare, inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia danno, diretto o indiretto, derivante dalla attivazione, interruzione e/o sospensione del Servizio di ZeroCoda.
- 7.3. L'Utente riconosce e prende atto che i Servizi vengono utilizzati dall'Utente a proprio rischio, non garantendo Maps Healthcare che detti Servizi assolvano ad alcuna specifica funzione, risultato e/o scopo né potendo garantire alcun livello minimo o sufficiente di prestazione.
- 7.4. Maps Healthcare si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare unilateralmente le funzionalità tecniche di ZeroCoda e del Servizio.
- 7.5. L'Utente assume ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle Informazioni comunicate, manlevando espressamente MAPS HEALTHCARE da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

- 7.6. Maps Healthcare non è responsabile delle eventuali verifiche effettuate presso la Struttura per accertare la sussistenza dei requisiti che danno titolo ad usufruire della coda, né si assume alcuna responsabilità relativamente alle modalità di controllo di autenticità della prenotazione effettuate dalla Struttura.
- 7.7. Maps Healthcare non si assume alcuna responsabilità circa i dati personali annotati dalla Struttura al momento della prenotazione avvenuta direttamente da parte di Utente registrata.

8 PRIVACY

- 8.1. La Società, in qualità di responsabili del trattamento dei dati, tratterà i dati personali dell'Utente per le finalità e con le modalità specificate nell'Informativa Privacy degli utenti. L'Utente potrà richiedere in qualsiasi momento la correzione, la rettifica o l'aggiornamento dei propri dati personali, ai sensi di quanto previsto agli artt. 15-22 del GDPR, secondo le modalità indicate nell'informativa privacy del Titolare del trattamento.
- 8.2. Ad ogni modo, la conservazione e la cancellazione dei dati personali al termine del trattamento verranno gestiti secondo i tempi e le modalità specificate dal Titolare del Trattamento dati.

9 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 9.1. Il sito (insieme ai suoi contenuti ed alla sua grafica) ZeroCoda, il suo sistema di prenotazione del posto in coda ed emissione del ticket di accodamento, il marchio MAPS HEALTHCARE, il nome a dominio "ZeroCoda.it" e tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale ad essi relativi, sono di proprietà esclusiva di MAPS HEALTHCARE o dei suoi licenzianti, sono ad essi riservati e non sono né saranno trasferiti in alcun caso all'Utente.
- 9.2. L'Utente si impegna a non riprodurre, duplicare, copiare, vendere, trasferire, utilizzare a fini commerciali, modificare, decodificare, in tutto o in parte, il sito ZeroCoda o creare opere da essi derivate o tentare di accedere al loro codice sorgente.

10 DURATA, RECESSO, SOSPENSIONE E SOPRAVVIVENZA DI CLAUSOLE

- 10.1. L'instaurando rapporto con l'Utente avrà durata a tempo indeterminato, fermo restando il diritto di recesso di ciascuna delle Parti a mezzo di comunicazione scritta o fatti concludenti. La relativa comunicazione ad Maps Healthcare andrà fatta ai recapiti indicati al successivo art. 15.

- 10.2. L'Utente potrà avvalersi in qualsiasi momento del diritto di recesso dandone comunicazione scritta ad Maps Healthcare, senza dover specificare la motivazione e senza penalità.
- 10.3. La chiusura da parte di Maps Healthcare del Sito, dovrà interpretarsi come esercizio del diritto di recesso dai presenti Termini da parte di Maps Healthcare.
- 10.4. L'Utente riconosce ed accetta che la Maps Healthcare non garantisce in alcun modo che ZeroCoda sarà disponibile. La società si riserva, pertanto, il diritto di sospendere o interrompere definitivamente l'attività di ZeroCoda e/o all'accesso al sito in qualsiasi momento, anche senza alcun obbligo di preavviso all'utente, restando impregiudicati i diritti già acquisiti dall'utente con riferimento ai posti in coda già prenotati prima della sospensione o della fine dell'attività di ZeroCoda.
- 10.5. Le seguenti clausole dei Termini resteranno valide ed efficaci anche in caso di recesso: art. 3, art. 7, art. 8, art. 12, art. 15, art. 16.

11 RISOLUZIONE

Ai sensi e per gli effetti dell'art 1456 cod. civ., la Società potrà risolvere con effetto immediato i presenti Termini, inviando una comunicazione scritta all'Utente, qualora l'Utente stesso abbia violato uno o più dei seguenti articoli: art. 3, art. 7, art. 9.

12 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 12.1. I presenti Termini sono interamente disciplinati dalla legge italiana.
- 12.2. Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le Parti in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei presenti Termini e/o comunque in connessione con i presenti Termini sarà di esclusiva competenza del Foro di Milano, con esclusione di ogni altro, anche concorrente o alternativo.
- 12.3. Qualora l'Utente agisca in veste di "consumatore" ai sensi della Direttiva 2011/83/UE, il Foro competente sarà quello del luogo in cui l'Utente ha la residenza o il proprio domicilio elettivo nel territorio italiano.

13 MODIFICHE DEI SERVIZI E DEI TERMINI E CONDIZIONI

- 13.1. L'Utente prende atto ed accetta che i Servizi acquistabili tramite ZeroCoda sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione. Per questa ragione, Maps Healthcare si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi, degli strumenti ad esso correlati e di variare unilateralmente le condizioni del presente contratto, in qualsiasi momento, anche

successivamente alla loro sottoscrizione, senza preavviso e senza che ciò faccia sorgere diritti di alcun genere in capo all'Utente stesso.

- 13.2. La Società si riserva il diritto di aggiornare o modificare in qualsiasi momento i presenti Termini. In tal caso, la Società informerà gli Utenti delle modifiche sopravvenute direttamente sulla Piattaforma o attraverso la mail inserita all'atto di prenotazione. Accettando le modifiche ai Termini oppure continuando ad utilizzare il Servizio dopo aver ricevuto l'e-mail di notifica delle modifiche ai Termini, l'Utente dichiara di accettare tali modifiche. Resta fermo il diritto per l'Utente di recedere dai presenti Termini ai sensi del precedente art. 13.1, qualora non intenda accettare le modifiche ai Termini.

14 CESSIONE E SUBAPPALTO

L'Utente prende atto ed accetta che la Società potrà cedere in tutto o in parte il servizio erogato da Maps Healthcare a terzi, nonché potrà subappaltare a terzi in tutto o in parte l'esecuzione del Servizio.

15 RISERVATEZZA

- 15.1. Nella esecuzione delle obbligazioni assunte con il presente contratto, Maps Healthcare si obbliga a mantenere riservate le informazioni, tra cui eventuali dati personali suscettibili di tutela ai sensi della normativa sulla Privacy, di cui potrebbe venire a conoscenza nell'adempimento dei Servizi richiesti e regolamentati dal presente contratto ed altresì garantisce che tali informazioni sono protette ai sensi di legge.
- 15.2. Maps Healthcare garantisce che i dati conferiti dall'Utente necessari all'esecuzione del presente contratto saranno tutelati utilizzando infrastrutture di cloud computing certificate e dotate delle opportune misure di sicurezza.

16 COMUNICAZIONI E RECLAMI

Maps Healthcare S.p.A. agisce come responsabile del trattamento e pertanto, qualunque comunicazione da una Parte all'altra ai sensi dei presenti Termini dovrà essere inviata a mezzo e-mail, fax o lettera raccomandata a.r. ai seguenti indirizzi:

- per l'Utente: all'e-mail **ufficio.protocollo@aovr.veneto.it** l'Utente può presentare eventuali reclami, oppure inviando una pec a: **protocollo.aovr@pecveneto.it**

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'Utente dichiara di aver letto e compreso e di approvare specificamente i seguenti articoli dei Termini e Condizioni di ZeroCoda:

art. 7 (“Responsabilità”), art. 9 (“Proprietà Intellettuale”), art. 10 (“Durata, recesso, sospensione e sopravvivenza di clausole”), art. 11 (“Risoluzione”), art. 12 (“Legge applicabile e Foro competente”), art. 13 (“Modifiche dei Servizi e dei Termini e Condizioni”).