

## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 135-sexiesdecies, comma 5, del d.lgs. 206/2005, si avvisano gli utenti che l'app di telemedicina "Smart Axistance E-Well" è disponibile solamente su dispositivi con sistema operativo Android, Apple (iOS) e Huawei, aggiornati all'ultima versione disponibile e dotati di videocamera.

### TERMINI E CONDIZIONI USO DELL'APP "SMART AXISTANCE E-WELL"

Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito, "**Condizioni Generali**" o "**Contratto**") disciplinano termini e condizioni di utilizzo dell'app e web-app "Smart Axistance E-well" (di seguito "**App**") offerta da Enel X Italia S.r.l. con sede legale in Via Flaminia 970, 00189 – Roma, gruppo IVA 15844561009 (di seguito, "**Enel X Italia**"). Mediante l'App, Enel X Italia fornisce i servizi di telemedicina nei limiti di seguito descritti (di seguito, i "**Servizi**" o, singolarmente, il "**Servizio**"), in collaborazione con l'istituto medico partner di Enel X Italia nel progetto ("**Istituto Medico**"), nei confronti degli utenti che abbiano effettuato la registrazione del proprio account personale sull'App ("**Utenti**"), in quanto assegnatari all'uopo indicati da una società o ente giuridico ("**Cliente Corporate**") che ha sottoscritto con Enel X Italia un contratto per l'attivazione di un numero determinato di utenze abilitate per accedere ai Servizi, a beneficio delle persone dallo stesso identificate ("**Offerta Corporate**") e senza oneri, costi o spese a carico dell'Utente da riconoscere in favore di Enel X Italia.

Per usufruire dei Servizi ed usare l'App, l'Utente dovrà (i) attivare il proprio account ("**Account**"), seguendo le indicazioni fornite da Enel X Italia e previa compilazione dei campi richiesti e (ii) dovrà altresì accettare le presenti Condizioni Generali.

#### Articolo 1 - Oggetto del contratto

- 1.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano termini e condizioni di utilizzo dell'App, nel territorio in cui i Servizi sono disponibili.
- 1.2. Le presenti Condizioni Generali lasciano impregiudicati i contratti tra il Cliente Corporate ed Enel X Italia con cui si regolano i singoli Servizi e gli impegni ivi assunti dalla Cliente Corporate.
- 1.3. L'Utente riconosce espressamente che Enel X Italia si occuperà unicamente degli aspetti informatici legati al Servizio, nonché degli aspetti legati alla trasmissione dei dati forniti dall'Utente tramite l'App. Le prestazioni di carattere medico/sanitario saranno invece erogate unicamente dall'Istituto Medico, sotto la sua esclusiva responsabilità e sulla base di apposite condizioni che saranno concordate con l'Istituto Medico.

#### Articolo 2 – Registrazione dell'Utente e creazione dell'Account

- 2.1. L'App è disponibile solamente per Utenti beneficiari dell'Offerta Corporate e dotati di dispositivo con sistema operativo Android, Apple e Huawei e dotati di videocamera.
- 2.2. Per usufruire dei Servizi, l'Utente deve preventivamente registrarsi sull'App, a titolo gratuito, compilando i campi richiesti. Le istruzioni per registrarsi e creare l'Account sono disponibili nella sezione "Domande Frequenti" all'interno dell'App. Completando la procedura di registrazione e facendo clic sul pulsante "Accetto", l'Utente dichiara di avere attentamente letto ed espressamente accettato le presenti Condizioni Generali.
- 2.3. Una volta completata la registrazione, Enel X Italia fornirà all'Utente l'abilitazione ad accedere all'App. Per gli accessi successivi al primo all'App, l'Utente dovrà inserire il nome del proprio Account e la relativa password, dallo stesso scelti in fase di registrazione (e modificabili secondo le modalità indicate nella sezione dedicata dell'App).
- 2.4. L'Utente potrà richiedere ad Enel X Italia l'assistenza e supporto tecnico in merito alle funzionalità e modalità di navigazione dell'App. Per le suddette richieste di assistenza, l'Utente potrà contattare l'Help

desk informatico al numero [\[0398940450\]](tel:0398940450), disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00, a cui eventualmente anche segnalare possibili difetti di conformità.

### **Articolo 3 – Uso dell’App**

3.1. L’uso dell’App è consentito esclusivamente alle persone fisiche maggiori di anni 18 al momento della registrazione, che siano beneficiari di una Offerta Corporate in corso di validità, dietro indicazione del Cliente Corporate destinatario della medesima Offerta Corporate.

### **Articolo 4 – Obblighi dell’Utente**

4.1. L’Utente ha l’obbligo di inserire i dati richiesti sull’App e garantisce che gli stessi siano corretti, aggiornati e veritieri. L’Utente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati utili alla corretta emissione dei documenti relativi ai Servizi. In caso di dati errati, l’Utente è tenuto ad avvisare tempestivamente Enel X Italia tramite i contatti indicati all’interno dell’App. L’Utente sarà in ogni caso l’unico responsabile per eventuali conseguenze derivanti dalla comunicazione di dati falsi, non attuali o incompleti.

4.2. L’Utente prende atto ed accetta che, qualora abbia comunicato a Enel X Italia dati falsi, non attuali o incompleti, quest’ultima si riserva il diritto di sospendere l’accesso all’App e/o di risolvere il Contratto ai sensi dell’articolo 1456 del Codice Civile, riservandosi il diritto di chiedere all’Utente il risarcimento del maggior danno.

4.3. L’Utente si impegna ad utilizzare l’App esclusivamente per fruire direttamente e personalmente dei Servizi e in ogni caso per scopi leciti e ammessi dalle vigenti disposizioni di legge, dagli usi, e dal buon costume, dalle regole di diligenza applicabili, nell’osservanza delle presenti Condizioni Generali, e in ogni caso senza ledere diritti di terzi e ponendo particolare riguardo alle norme sulla protezione dei dati personali, potendo altrimenti Enel X sospendere o interrompere definitivamente l’erogazione del Servizio tramite l’App in favore dell’Utente.

4.4. All’Utente è fatto comunque divieto di rivendere o fare qualsiasi altro uso commerciale del Servizio, e pertanto il Cliente si obbliga a non accedere all’App e/o al Servizio allo scopo di sviluppare, commercializzare, vendere o distribuire prodotti o servizi aventi caratteristiche analoghe a quelle della App o del Servizio, né ad utilizzare qualsiasi contenuto della App e/o del Servizio in qualsiasi modo che possa danneggiare la reputazione di Enel X o Enel X S.r.l. o di altra società del Gruppo Enel, ovvero utilizzare il Servizio o l’App per la trasmissione o lo scambio di virus informatici, malware e simili. Allo stesso modo, l’Account, così come il relativo nome e la password sono strettamente riservati e personali e non dovranno essere comunicati e/o altrimenti condivisi con terzi. L’Utente si impegna a comunicare immediatamente a Enel X qualsiasi utilizzo non autorizzato della propria password o del proprio codice utente nonché qualsiasi altra violazione delle regole di sicurezza comunicategli.

### **Articolo 5 – Limitazioni di responsabilità di Enel X Italia**

5.1. Enel X Italia non garantisce l’assenza di difetti o errori nell’App e nemmeno la sua disponibilità e/o funzionamento senza interruzioni né che le stesse siano idonee per uno scopo o risultato particolare e fatti comunque salvi i casi di sospensione del funzionamento per manutenzione programmata. L’Utente dichiara fin d’ora di esonerare Enel X da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento – totale e/o parziale – dell’App a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio internet.

5.2. L’Utente assume esclusiva responsabilità per ogni sua attività svolta tramite l’App in violazione della legge, delle presenti Condizioni Generali e/o delle eventuali istruzioni fornitegli e si impegna a manlevare e tenere indenne Enel X Italia (nonché Enel X s.r.l., i soggetti ad essa collegati o da essa

controllati, i suoi rappresentanti e i dipendenti), da qualsiasi rivendicazione, pretesa o minaccia relativa o derivante dall'abuso o comunque dall'utilizzo improprio dell'App da parte dell'Utente stesso.

5.3. In ogni caso, l'Utente dichiara, altresì, di esonerare Enel X da qualsivoglia responsabilità derivante dalla prestazione dei servizi di carattere strettamente sanitario rese dall'Istituto Medico, nonché dall'utilizzo improprio – comunque inteso – dell'App, nonché degli strumenti di connessione internet. In particolare, Enel X Italia non assume responsabilità per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti all'Utente per il mancato e/o difettoso funzionamento delle apparecchiature elettroniche del medesimo Utente o di terzi, di collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Enel X Italia o da persone di cui questa debba rispondere. Enel X Italia non potrà essere ritenuta inadempiente alle proprie obbligazioni, né responsabile dei danni conseguenti alla mancata prestazione del Servizio a causa dell'errato o mancato funzionamento del mezzo elettronico di comunicazione su cui viene installata l'App per cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo, compresi, in via esemplificativa, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, indisponibilità delle linee di collegamento telefoniche o di altri fornitori dei servizi di rete, malfunzionamento dei calcolatori ed altri dispositivi elettronici, anche non facenti parte integrante della rete internet, malfunzionamento o interferenza dei software installati dall'Utente, nonché da azioni di altri soggetti aventi accesso alla rete.

5.4. L'Utente prende atto che l'eventuale cancellazione, richiesta dallo stesso o dal Cliente Corporate, dei dati comunicati in fase di registrazione o successivamente può comportare da parte di Enel X l'impossibilità di garantire la continuazione del Servizio nel caso in cui i dati, per i quali è richiesta la cancellazione, siano ritenuti indispensabili ai fini del Servizio medesimo.

5.5. L'Utente riconosce inoltre che (i) il Servizio non può e non deve in alcun modo sostituire le attività di gestione di un'emergenza medica: in casi di emergenza l'Utente è tenuto a contattare direttamente ed immediatamente i numeri di emergenza pubblici; e (ii) il Servizio non può in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante, sollevando espressamente Enel X da ogni e qualsiasi responsabilità relativa a questioni che, per la loro natura e/o per il grado di gravità, devono essere sottoposte all'attenzione del medico curante.

## **Articolo 6 – Sospensione, interruzione e/o Modifiche dell'App o dell'Account**

6.1. Enel X Italia potrà sospendere e/o interrompere l'accesso all'App e/o all'Account, o alcune delle relative funzionalità, in situazioni connesse a manutenzione o aggiornamenti e/o dipendenti da cause che esulano dal controllo di Enel X Italia.

6.2. Enel X Italia si impegna a comunicare all'Utente la sospensione/interruzione con un congruo preavviso, ove l'evento sospensivo/interruttivo sia prevedibile. Enel X Italia potrà in ogni caso interrompere l'utilizzo dell'App e/o dell'Account in caso di utilizzo improprio e/o indebito da parte dell'Utente, ovvero in caso di violazione delle presenti Condizioni Generali da parte dell'Utente.

6.3 Enel X Italia si riserva il diritto di aggiornare e/o modificare l'App secondo modalità e tempi congrui. In caso di modifiche all'App, Enel X ne fornirà una completa descrizione, corredata di relative motivazioni, nelle note relative modifica stessa, che saranno comunicate con un congruo termine di preavviso, non inferiore a 15 giorni, tramite messaggio di posta elettronica associata dagli Utenti medesimi al proprio Account. Tali aggiornamenti e modifiche avverranno senza costi aggiuntivi per l'Utente, il quale in ogni caso non è tenuto ad installare e/o permettere l'installazione della versione dell'App rilasciata più recentemente per proseguire nella fruizione del Servizio.

## **Articolo 7 – Diritti di proprietà intellettuale**

7.1. L'Utente riconosce espressamente che tutti i diritti di proprietà intellettuale, tutelabili sulla base delle norme relative al diritto d'autore o di altre disposizioni quali il Codice della Proprietà Industriale, fra cui, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, know-how, codice sorgente, software, hardware, progetti,

applicativi, brevetti, segreti industriali, formule, algoritmi, modelli, banche dati e simili, relativi ai Servizi, ai dati e agli altri materiali provenienti da Enel X Italia o comunque messi a disposizione dell'Utente da parte di Enel X Italia e/o del Cliente Corporate già in forza dell'Offerta Corporate sono e restano di titolarità di Enel X Italia e/o dei soggetti di cui la medesima è legittima licenziataria.

7.2. Resta inteso che l'Utente non può copiare, modificare, vendere, cedere, licenziare, conferire, trasferire a terzi o creare lavori derivati dai dati e materiali, e più in generale violare i diritti di proprietà intellettuale di Enel X Italia e/o dei soggetti di cui la medesima è legittima licenziataria, nonché fare attività di cd. "reverse engineering", decodificare, disassemblare o tentare in altro modo di ricavare il codice sorgente o la struttura di qualsiasi contenuto del Servizio e della App, modificare o rimuovere qualsiasi indicazione di copyright o altri avvisi di proprietà presenti sulla App e/o sui relativi contenuti, né consentire che terzi lo facciano tramite l'Utente o il suo dispositivo elettronico. L'Utente non dovrà accedere a/facilitare il trasferimento di/mostrare o archiviare i dati messi a disposizione nell'ambito del Servizio, al di fuori della App, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, mediante una delle seguenti modalità: scraping, crawling, spidering oppure utilizzando altre tecnologie o software.

#### **Articolo 8 – Durata e recesso**

8.1. L'Account rimarrà attivo fintantoché l'Utente sarà beneficiario dell'Offerta Corporate.

8.2. Impregiudicati i casi di sospensione, interruzione e disattivazione dell'Account da parte di Enel X Italia in forza delle presenti Condizioni Generali e di disattivazione dell'Account su iniziativa del Cliente Corporate, l'Utente potrà richiedere la disattivazione del proprio Account e quindi recedere dalle presenti Condizioni Generali, inviando una richiesta di disattivazione del proprio Account, tramite una comunicazione scritta alla casella di posta dedicata/fax [smartaxistance.ewell@enel.com](mailto:smartaxistance.ewell@enel.com). Enel X Italia provvederà a disattivare l'Account entro 10 giorni dalla ricezione della mail di richiesta. I medesimi contatti sono disponibili in caso di reclami.

8.3 Alla disattivazione dell'Account conseguirà in automatico lo scioglimento del Contratto e di ogni rapporto consequenziale e connesso al Servizio, fermo restando l'obbligo dell'Utente di cessare immediatamente l'utilizzo dell'App e di disinstallare la stessa e tutte le relative informazioni da qualsiasi dispositivo su cui l'abbia installata.

8.4 Gli articoli 4.3, 4.4, 5.2, 7, 8.3, 9, 10 e 11 continueranno ad avere efficacia tra le parti a prescindere e anche successivamente allo scioglimento del Contratto.

#### **Articolo 9 – Modifiche delle Condizioni Generali e cessione del Contratto**

9.1 Enel X Italia ha il diritto di apportare modifiche, in qualsiasi momento, alle presenti Condizioni Generali, per obiettive ragioni tecniche, organizzative e/o commerciali, purché tali modifiche non pregiudichino l'adempimento dei principali obblighi assunti.

9.2 Le modifiche di cui sopra sono comunicate da Enel X Italia agli Utenti con un congruo termine di preavviso, non inferiore a 15 giorni prima della loro entrata in vigore, tramite messaggio di posta elettronica associata dagli Utenti medesimi al proprio Account. Nel caso in cui l'Utente non intenda accettare le modifiche, lo stesso avrà facoltà di recedere dal Contratto, entro 15 giorni dalla ricezione da tale messaggio, secondo le modalità indicate all'art. 8.2 "Durata e Recesso". Qualora l'Utente non receda entro tale termine, ovvero utilizzi l'App successivamente alla ricezione del predetto messaggio, le modifiche si intenderanno come accettate.

9.3 Enel X Italia si riserva il diritto di trasferire o cedere a terzi il presente Contratto, ovvero singoli o tutti i diritti e/o obblighi di cui al presente Contratto, previa comunicazione da inviarsi con le stesse modalità di cui al precedente articolo 9.2. L'Utente non è autorizzato a cedere o trasferire a terzi il Contratto, né alcuno dei propri diritti e/o obblighi stabiliti dal Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Enel X Italia.

**Articolo 10 – Tutela dei dati personali**

I dati personali dell'Utente saranno trattati esclusivamente ai sensi della vigente normativa in materia di Trattamento dei dati personali. È possibile consultare l'informativa Privacy in qualsiasi momento, nell'apposita sezione dell'App – Termini e Condizioni.

**Articolo 11 - Legge applicabile e Foro competente**

Il presente accordo è regolato dalle leggi dello Stato italiano. Nel caso in cui alcune delle disposizioni contenute nel presente accordo fossero ritenute invalide, nulle e/o, comunque non applicabili in forza delle vigenti disposizioni di legge, le restanti dovranno comunque considerarsi pienamente valide ed efficaci. In caso di controversie sarà competente il Foro di residenza dell'Utente. Qualora l'Utente abbia residenza e domicilio ubicati al di fuori del territorio dello Stato italiano, sarà competente il Foro di Roma. Sono fatte salve le disposizioni imperative inderogabili in materia di tutela dei diritti dei consumatori.

**Articolo 12 - Risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 524/2013, il cliente può avvalersi della piattaforma ODR (disponibile al seguente indirizzo Internet: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) per la composizione di eventuali controversie in relazione alla fruizione dei servizi.

Firma \_\_\_\_\_

**Clausole vessatorie**

L'Utente espressamente dichiara di accettare il contenuto dei seguenti articoli: 4.4. (obblighi dell'Utente), 5 (limitazione di responsabilità), 7 (Diritti di proprietà intellettuale di Enel X Italia e di terzi), 8 (Durata e recesso), 9 (Modifiche e cessione), 11 (Legge applicabile e Foro competente).

Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 135-undecies, comma 4, del d.lgs. 206/2005, gli utenti riconoscono e accettano espressamente e separatamente che Enel X Italia non garantisce l'assenza di difetti o errori nell'App e nemmeno la sua disponibilità e/o funzionamento senza interruzioni né che le stesse siano idonee per uno scopo o risultato particolare e fatti comunque salvi i casi di sospensione del funzionamento per manutenzione programmata.

Firma \_\_\_\_\_