

Le presenti condizioni generali di contratto sono suddivise in due parti:

A: Condizioni generali di contratto tra OnlineDoctor e gli utenti - Contratto di intermediazione

B: Condizioni generali di contratto tra dermatologi e utenti - Contratto di trattamento

C: Condizioni generali di contratto tra utenti, partner commerciale e OnlineDoctor

A: Condizioni generali di contratto tra OnlineDoctor e gli utenti - Contratto di intermediazione

1. Aspetti generali

OnlineDoctor AG («OnlineDoctor») gestisce la piattaforma online di intermediazione onlinedoctor.ch (la «Piattaforma»). Attraverso la piattaforma i privati con domicilio fisso in Svizzera (gli «utenti») possono far valutare un'alterazione cutanea da dermatologi partner autorizzati in Svizzera (i «dermatologi»), inviando ad uno di questi dermatologi informazioni e foto dell'area cutanea alterata tramite la piattaforma. Sulla base delle informazioni e delle foto, il dermatologo valuta l'area cutanea alterata e formula un consiglio medico.

I dermatologi propongono il consiglio medico a proprio nome e sotto la propria responsabilità. OnlineDoctor stesso non effettua una valutazione, ma si limita a mediare la conclusione di un contratto tra un utente e uno dei dermatologi partner attraverso la piattaforma («contratto di intermediazione»). Al presente contratto di mediazione si applicano le condizioni generali («CGC») della presente sezione A. Se un utente invia una richiesta a uno dei dermatologi partner per valutare un'alterazione cutanea, viene stipulato un contratto di trattamento tra l'utente e il dermatologo («contratto di trattamento»). Per tale contratto di trattamento si applicano le CGC di cui alla sezione B. OnlineDoctor non diventa parte contraente del contratto di trattamento.

2. Funzionamento della piattaforma; conclusione del contratto di intermediazione

Se l'utente desidera ottenere una valutazione, sceglie prima di tutto uno dei dermatologi partner attraverso la piattaforma, sulla quale possono essere visualizzati i loro profili. Dopo aver selezionato un dermatologo, l'utente compila il questionario, carica sulla piattaforma le immagini dell'area cutanea alterata e fornisce i dati personali e le modalità di pagamento. L'utente può dunque verificare e accettare le CGC e inviare la sua richiesta di valutazione. Al momento dell'invio della richiesta è concluso un contratto di intermediazione con OnlineDoctor. Contemporaneamente è stipulato un contratto di trattamento con il dermatologo selezionato (cfr. sezione B, paragrafo 2).

OnlineDoctor invia le foto e le informazioni al dermatologo selezionato. Sulla base di queste informazioni, il dermatologo prepara una valutazione solitamente entro 48 ore. L'utente riceve un'e-mail con un link alla valutazione. Inoltre l'utente riceve un codice SMS di 6 cifre al numero di cellulare da lui fornito con il quale può scaricare la valutazione dalla piattaforma.

3. Remunerazione

L'utente paga un importo forfettario di CHF 55.- per ogni valutazione (IVA inclusa). Questo importo forfettario comprende (i) la commissione dovuta dall'utente a OnlineDoctor per l'uso della piattaforma e l'intermediazione di un dermatologo e (ii) la tassa di elaborazione dovuta dall'utente al dermatologo per la valutazione. L'importo forfettario è dovuto al momento della conclusione del contratto di trattamento, ovvero quando una richiesta di valutazione è inviata.

a un dermatologo. OnlineDoctor incassa l'importo forfettario tramite carta di credito, trattiene la commissione e inoltra la tassa di elaborazione al dermatologo. Quest'ultimo ha autorizzato OnlineDoctor a riscuotere la tassa di elaborazione, dovuta anche se il dermatologo non fosse in grado di fornire una valutazione a causa della scarsa qualità delle foto.

4. Archiviazione e conservazione

È responsabilità esclusiva dell'utente archiviare fotografie, altri dati sanitari e la valutazione del dermatologo, qualora l'utente lo desideri. A tal fine l'utente ha a disposizione il link di download nell'arco di sei settimane per esportare i dati dalla piattaforma e salvarli sul suo sistema.

5. Protezione dei dati

L'informativa sulla privacy di OnlineDoctor disponibile qui [\[link\]](#) si applica alla protezione dei dati. L'utente prende conoscenza della dichiarazione sulla protezione dei dati. Accettando le presenti CGC, l'utente accetta anche le disposizioni dell'informativa sulla privacy.

6. Responsabilità

OnlineDoctor esclude la sua responsabilità (compresa la responsabilità per i suoi assistenti, dipendenti, fornitori e subappaltatori) per tutte le rivendicazioni derivanti da o in relazione alla piattaforma (incluse le rivendicazioni contrattuali ed extracontrattuali) nella misura massima consentita dalla legge, in particolare per danni dovuti a errori di trasmissione, difetti tecnici, interruzioni o malfunzionamenti. Il funzionamento senza interruzioni o errori della piattaforma non è garantito.

OnlineDoctor non è responsabile per richieste di risarcimento derivanti da o in relazione al contratto di trattamento; in particolare OnlineDoctor non è responsabile per i danni derivanti dalla valutazione del dermatologo dell'area cutanea alterata.

7. Disposizioni finali

I diritti e gli obblighi derivanti dal contratto tra OnlineDoctor e l'utente possono essere ceduti e trasferiti da OnlineDoctor a terzi in qualsiasi momento. L'utente dispone di questo diritto solo con il consenso scritto di OnlineDoctor.

Qualsiasi modifica o integrazione nel singolo caso alle presenti CGC concordata tra OnlineDoctor e l'utente deve essere effettuata per iscritto. Ciò vale anche per la suddetta riserva di forma scritta.

8. Foro competente e legge applicabile

Fatto salvo un foro competente imperativo, i tribunali della sede legale di OnlineDoctor sono responsabili per tutte le questioni derivanti da o in relazione alle CGC o alla piattaforma. Si applica esclusivamente il diritto svizzero (eccetto le norme di conflitto).

Questa versione è stata tradotta dalla [versione originale](#) in tedesco a titolo indicativo ed è priva di valore legale: 22 novembre 2018

Ultima revisione della [versione originale](#): 26 settembre 2017

Le condizioni generali sono state redatte con il supporto dello studio legale BakerMcKenzie.

B: Condizioni generali di contratto tra dermatologi e utenti - Contratto di trattamento

1. Aspetti generali

OnlineDoctor AG («OnlineDoctor») gestisce la piattaforma online di intermediazione onlinedoctor.ch (la «Piattaforma»). Attraverso la piattaforma i privati con domicilio fisso in Svizzera (gli «utenti») possono far valutare un'alterazione cutanea da dermatologi partner autorizzati in Svizzera (i «dermatologi»), inviando ad uno di questi dermatologi informazioni e foto dell'area cutanea alterata tramite la piattaforma. Sulla base delle informazioni e delle foto, il dermatologo valuta l'area cutanea alterata e formula un consiglio medico.

I dermatologi propongono il consiglio medico a proprio nome e sotto la propria responsabilità. OnlineDoctor stesso non effettua una valutazione, ma si limita a mediare la conclusione di un contratto tra un utente e uno dei dermatologi partner attraverso la piattaforma («contratto di intermediazione»). Al presente contratto di mediazione si applicano le condizioni generali («CGC») della presente sezione A. Se un utente invia una richiesta a uno dei dermatologi partner per valutare un'alterazione cutanea, è stipulato un contratto di trattamento tra l'utente e il dermatologo («contratto di trattamento»). Per tale contratto di trattamento si applicano le CGC di cui alla sezione B. OnlineDoctor non diventa parte contraente del contratto di trattamento.

2. Conclusione del contratto di trattamento

Il contratto di trattamento tra l'utente e il dermatologo si conclude quando l'utente invia al dermatologo la richiesta di valutazione di un'alterazione cutanea tramite la piattaforma.

3. Prestazioni

Sulla base delle foto e dei dati sanitari caricati sulla piattaforma il dermatologo elabora una diagnosi specialistica dell'area cutanea alterata solitamente entro 48 ore e fornisce un consiglio medico (p. es. trattamento necessario / non necessario da parte di un dermatologo). L'utente riceve un'e-mail con un link alla valutazione e un codice SMS a 6 cifre con il quale può scaricarla dalla piattaforma. Lo scopo è quello di fornire all'utente una prima valutazione dell'area cutanea alterata. Il dermatologo non fornisce una diagnosi precisa.

La valutazione specialistica del medico si basa esclusivamente sulle informazioni e sulle foto dell'area cutanea alterata, la cui foto è inviata dall'utente al dermatologo attraverso la piattaforma. È responsabilità dell'utente assicurarsi che le foto caricate e i dati sanitari siano aggiornati, accurati e completi. L'utente stesso è responsabile delle conseguenze di foto o dati obsoleti, errati o incompleti.

L'utente prende atto che le alterazioni cutanee non possono essere sistematicamente osservate con la piattaforma (nessun «monitoraggio»). Le prestazioni del dermatologo si limitano a un unico consiglio medico per caso singolo. Oltre a ciò il dermatologo non è obbligato ad adottare ulteriori misure. La terapia non è inclusa nella prestazione.

L'utente riconosce inoltre che la consulenza fornita dai dermatologi sulla piattaforma non costituisce un servizio ai sensi della LAMal. Non sussiste alcun diritto a una ricevuta della fattura secondo la LAMal.

4. Remunerazione

L'utente paga un importo forfettario di CHF 55.- per ogni valutazione (IVA inclusa). Questo importo forfettario comprende (i) la commissione dovuta dall'utente a OnlineDoctor per l'uso della piattaforma e l'intermediazione di un dermatologo e (ii) la tassa di elaborazione dovuta

dall'utente al dermatologo per la valutazione. L'importo forfettario è dovuto al momento della conclusione del contratto di trattamento, ovvero quando una richiesta di valutazione è inviata a un dermatologo. OnlineDoctor incassa l'importo forfettario tramite carta di credito, trattiene la commissione e inoltra la tassa di elaborazione al dermatologo. Quest'ultimo ha autorizzato OnlineDoctor a riscuotere la tassa di elaborazione, dovuta anche se il dermatologo non fosse in grado di fornire una valutazione a causa della scarsa qualità delle foto.

5. Protezione dei dati

L'informativa sulla privacy di OnlineDoctor disponibile qui [\[link\]](#) si applica alla protezione dei dati. L'utente prende conoscenza della dichiarazione sulla protezione dei dati. Accettando le presenti CGC, l'utente accetta anche le disposizioni dell'informativa sulla privacy.

6. Responsabilità

Il dermatologo non è responsabile per alcuna pretesa derivante o relativa al contratto di trattamento (comprese le pretese contrattuali ed extracontrattuali) nella misura massima consentita dalla legge.

L'utente riconosce che la valutazione dermatologica dipende dalla correttezza, qualità e completezza delle foto caricate e dei dati sanitari trasmessi. Una valutazione iniziale attraverso la piattaforma non può sostituire un consulto con un medico effettuato di persona. La valutazione attraverso la piattaforma non è un sistema di emergenza. Non è adatto a persone che hanno bisogno di un monitoraggio medico immediato o che hanno rapidamente bisogno di cure mediche.

7. Disposizioni finali

Qualsiasi modifica o integrazione nel singolo caso alle presenti CGC concordata tra OnlineDoctor e l'utente deve essere effettuata per iscritto. Ciò vale anche per la suddetta riserva di forma scritta.

8. Foro competente e legge applicabile

Si applica il diritto svizzero (eccetto le norme di conflitto).

Questa versione è stata tradotta dalla [versione originale](#) in tedesco a titolo indicativo ed è priva di valore legale: 22 novembre 2018

Ultima revisione della [versione originale](#): 26 settembre 2017

Le condizioni generali sono state redatte con il supporto dello studio legale BakerMcKenzie.

C: Condizioni generali di contratto tra utenti, partner commerciale e OnlineDoctor

1. **Pazienti CSS nell'ambito del progetto pilota**

Il progetto pilota della teledermatologia non tocca né l'assicurazione di base, né eventuali modelli assicurativi alternativi. Per gli utenti, in particolare per quelli con un modello assicurativo alternativo (forma di assicurazione particolare) dell'assicurazione di base, valgono le disposizioni del (relativo) prodotto assicurativo, indipendentemente dalle informazioni e dal consiglio sul trattamento di OnlineDoctor. Se un trattamento viene effettuato senza la prescrizione del medico risp. del Centro di telemedicina o senza che quest'ultimi ne siano a conoscenza, (di principio) i costi di cura non possono essere rimborsati. In situazioni in cui la vita è in pericolo, deve essere contattata direttamente l'organizzazione di emergenza. In seguito, deve essere informato tempestivamente il medico risp. il Centro di telemedicina (secondo le disposizioni regolamentari del prodotto assicurativo).

Figurano tra i modelli assicurativi alternativi della CSS: Profit, FIRST MED, Assicurazione del medico di famiglia, Assicurazione degli studi medici della salute, Callmed, FIRST CALL. I regolamenti dei modelli assicurativi alternativi sono disponibili al sito www.css.ch.

I dati sulla salute inseriti in OnlineDoctor vengono utilizzati dal dermatologo scelto per allestire un consiglio medico. Tutti i dati raccolti nell'ambito della registrazione e durante l'utilizzo vengono elaborati in forma anonima per la gestione di OnlineDoctor e la documentazione dei disturbi di natura medica. Questi dati vengono elaborati esclusivamente da OnlineDoctor e non vengono resi noti a terzi. Inoltre, essi costituiscono la base per le valutazioni statistiche, effettuate con dati aggregati. I sintomi indicati dall'utente non sono analizzati con riferimenti personali. L'utente dichiara di essere d'accordo con tale entità di trattamento dei suoi dati.

Ultima revisione: il 1 aprile 2019