Condizioni generali del servizio odontia.cloud

INGENIA S.r.l. · Via Vasto 29, 83100 Avellino (AV) · P.IVA 02883500643 · odontia.cloud/condizioni
Versione 1.0

1. Definizioni

Nelle presenti Condizioni generali i termini che seguono hanno questo significato.

Servizio: il gestionale online odontia.cloud per studi odontoiatrici, nella configurazione di piano e di moduli attivata dal Cliente. Comprende, secondo i moduli attivi, l'agenda degli appuntamenti, l'anagrafica dei pazienti, la cartella clinica con anamnesi e diario clinico, l'odontogramma e le schede cliniche, i piani di cura e i preventivi, i consensi informati e le informative con la firma del paziente su tablet, le immagini e i documenti dei pazienti, la fatturazione e la trasmissione delle spese sanitarie al Sistema Tessera Sanitaria, la convenzione con il Servizio sanitario nazionale, i fondi sanitari e le assicurazioni, il magazzino con la tracciabilità dei dispositivi e degli impianti, il laboratorio, la sterilizzazione, gli adempimenti dello studio, i promemoria e le comunicazioni ai pazienti via SMS, email e altri canali, il marketing, il totem di accettazione, la prenotazione online e il portale del paziente, i report, le altre funzioni descritte su odontia.cloud e le funzioni di intelligenza artificiale.

Ingenia: INGENIA S.r.l., fornitore del Servizio.

Cliente: lo studio odontoiatrico, il professionista o la società che attiva l'abbonamento con la propria partita IVA.

Utenti: le persone a cui il Cliente dà accesso al Servizio, ad esempio il titolare, gli odontoiatri, gli igienisti, gli assistenti di studio odontoiatrico, la segreteria, l'amministrazione e i collaboratori esterni abilitati, come il commercialista.

Pazienti: le persone i cui dati sono trattati dal Cliente nel Servizio. I Pazienti possono usare alcune funzioni rivolte a loro, come la prenotazione online, il portale del paziente, il totem di accettazione e la firma dei documenti, senza diventare parti del contratto.

Dati del Cliente: i dati e i documenti inseriti o generati nel Servizio dal Cliente, dai suoi Utenti e dai Pazienti, compresi i dati relativi alla salute.

Area Abbonamento: la sezione del Servizio in cui il Cliente gestisce moduli, operatori, sedi, pagamenti e disdetta (odontia.cloud/abbonamento).

2. Parti, oggetto e ambito

Le presenti Condizioni generali regolano l'abbonamento al Servizio tra INGENIA S.r.l., Via Vasto 29, 83100 Avellino (AV), P.IVA 02883500643, REA AV 189959, PEC postmaster@pec.ingenia.cloud, e il Cliente.

Il Servizio è riservato a chi agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale e non è destinato ai consumatori.

Il Servizio è fornito in modalità SaaS, cioè accessibile via internet senza installazioni presso il Cliente, con le funzioni del piano e dei moduli attivi, come descritte su odontia.cloud. Alcune funzioni dialogano con sistemi di terzi, ad esempio il Sistema Tessera Sanitaria, il Sistema di Interscambio delle fatture elettroniche, i sistemi delle aziende sanitarie, dei fondi e delle assicurazioni, i servizi di invio di SMS e di email e il calendario del Cliente: tali sistemi restano regolati dalle norme e dalle condizioni dei rispettivi gestori. Il credito per l'invio degli SMS si acquista a parte, in anticipo, secondo le condizioni indicate al momento dell'acquisto.

3. Conclusione del contratto

Il contratto si conclude online. Il Cliente compila il modulo di registrazione e accetta le presenti Condizioni. Approva in modo specifico le clausole indicate all'articolo 29 confermandole con il codice personale (PIN) ricevuto via email, che vale come firma elettronica semplice. Infine inserisce un metodo di pagamento sulla pagina sicura di Stripe.

Ingenia conserva una registrazione della firma (data e ora, indirizzo IP, browser, email, versione e impronta del testo accettato) e invia al Cliente una copia delle Condizioni firmate in PDF all'indirizzo email indicato. Le Condizioni in vigore sono sempre consultabili e scaricabili su odontia.cloud/condizioni.

4. Prova gratuita

Alla prima attivazione il Cliente ha diritto a un periodo di prova gratuito. La prova dura di norma 7 giorni. Ingenia può concedere una prova di durata maggiore, ad esempio per esigenze di configurazione, per una promozione o su accordo con il Cliente, e può prolungare una prova già in corso dandone comunicazione via email. In ogni caso la durata effettiva della prova e la data del primo addebito sono quelle indicate al Cliente al momento dell'attivazione e confermate nelle email di attivazione e di benvenuto o, in caso di proroga, nella comunicazione di proroga.

La prova è concessa una sola volta per studio e Ingenia può negarla o limitarla, ad esempio per prevenire usi abusivi.

Per attivare la prova è richiesto un metodo di pagamento valido, ma durante la prova non viene addebitato nulla. Durante la prova il Cliente può usare il Servizio con le funzioni del piano scelto e disdire in qualsiasi momento senza alcun costo.

All'inizio della prova e di nuovo prima della sua fine Ingenia invia al Cliente un'email con la data e l'importo del primo addebito e le istruzioni per disdire.

5. Abbonamento mensile e rinnovo automatico

Al termine della prova, se il Cliente non ha disdetto, l'abbonamento prosegue automaticamente come abbonamento mensile a pagamento. Il primo canone viene addebitato sul metodo di pagamento indicato, all'importo riportato nel riepilogo di attivazione.

L'abbonamento si rinnova automaticamente ogni mese per un altro mese, alla stessa data, con addebito anticipato del canone, finché il Cliente non lo disdice secondo l'articolo 15. Non ci sono durate minime né vincoli.

6. Canone, adeguamento ISTAT, pagamento e fatture

Il canone mensile è formato dal piano base, che comprende un numero di operatori, e dagli operatori, dai moduli, dalle sedi e dalle convenzioni con fondi e assicurazioni aggiunti dal Cliente, secondo il listino pubblicato su odontia.cloud/prezzi. Gli importi sono indicati al netto dell'IVA, che si aggiunge nella misura di legge.

Adeguamento ISTAT. Il canone e tutti i corrispettivi sono aggiornati automaticamente una volta l'anno, a partire dal 1° gennaio, in misura pari al 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) registrata nei 12 mesi precedenti. La prima volta l'adeguamento si applica dal 1° gennaio successivo all'attivazione. L'aggiornamento non richiede il consenso del Cliente: Ingenia lo comunica via email prima di applicarlo e lo addebita dal primo rinnovo successivo alla comunicazione. Se l'indice diminuisce o resta invariato, il canone non cambia. Resta salva la facoltà del Cliente di disdire in qualsiasi momento ai sensi dell'articolo 15.

I pagamenti sono gestiti da Stripe, attraverso la piattaforma di incasso di Ingenia, con addebito automatico sul metodo di pagamento indicato. Ingenia non conserva i dati della carta. Per ogni canone Ingenia emette fattura elettronica. Il Cliente può aggiornare il metodo di pagamento e consultare i pagamenti dal portale pagamenti raggiungibile dall'Area Abbonamento.

In caso di ritardato pagamento sono dovuti gli interessi di mora previsti dal d.lgs. 231/2002 per le transazioni commerciali.

7. Modifiche al piano

Il Cliente può aggiungere operatori, moduli, sedi e convenzioni in qualsiasi momento dall'Area Abbonamento. Le aggiunte sono attive da subito e il loro costo si somma al canone secondo il listino in vigore. Le riduzioni hanno effetto dal rinnovo mensile successivo, senza rimborsi per il periodo già pagato: fino a quella data il Cliente continua a usare quanto già pagato. Il numero di operatori non può scendere sotto quello degli operatori attivi nel Servizio.

8. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a:

(a) pagare il canone secondo le presenti Condizioni;

(b) dotarsi, e far dotare i propri Utenti, di dispositivi, browser aggiornati e connessione a internet adeguati all'uso del Servizio, compresi i tablet per la firma, i lettori di codici a barre e i dispositivi del totem;

(c) usare il Servizio solo per la propria attività, per scopi leciti e secondo le presenti Condizioni;

(d) fornire dati veritieri, a partire dai dati di registrazione e di fatturazione, e tenerli aggiornati;

(e) informare i propri Utenti delle regole d'uso del Servizio, abilitarli solo alle funzioni e ai dati di cui hanno bisogno per il loro ruolo e far rispettare queste regole;

(f) rispettare, come titolare del trattamento, le norme sul trattamento dei dati personali e in particolare dei dati relativi alla salute: fornire ai Pazienti l'informativa, raccogliere i consensi dove richiesti, compresi quelli per le comunicazioni promozionali, e rispettare il segreto professionale;

(g) curare in proprio gli adempimenti professionali, sanitari e fiscali, ad esempio la tenuta della documentazione clinica, il consenso informato del Paziente, la fatturazione, la trasmissione delle spese sanitarie al Sistema Tessera Sanitaria nei termini di legge e nel rispetto dell'opposizione del Paziente, la rendicontazione alle aziende sanitarie e ai fondi, la tracciabilità e la registrazione dei dispositivi medici impiantati, la sterilizzazione e gli adempimenti dello studio, anche quando si avvale di dati, file o funzioni del Servizio;

(h) verificare i dati, i documenti e i file prodotti dal Servizio prima di usarli, di consegnarli ai Pazienti o di inviarli a enti e terzi;

(i) caricare nel Servizio solo i dati e i documenti necessari alle finalità dello studio;

(j) esportare periodicamente e conservare per proprio conto una copia dei dati e dei documenti che gli sono necessari, in particolare della documentazione clinica, con le funzioni del Servizio o chiedendone l'esportazione a Ingenia;

(k) adottare procedure alternative per la continuità dell'attività dello studio in caso di indisponibilità del Servizio o della connessione, ad esempio disporre dell'elenco degli appuntamenti del giorno;

(l) segnalare a Ingenia malfunzionamenti, anomalie o dati che ritiene errati appena ne viene a conoscenza e comunque entro 24 ore, con le informazioni utili a riprodurli;

(m) rispettare gli obblighi che gli spettano come utilizzatore dei sistemi di IA: assicurare un livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di IA del personale che li usa (art. 4 del Regolamento (UE) 2024/1689) e informare i Pazienti dell'impiego di tecnologie di intelligenza artificiale nei casi e nei modi previsti dall'art. 7 della legge 132/2025.

9. Credenziali di accesso

Il Servizio si usa con credenziali personali (email e password, con il codice di verifica inviato via email quando richiesto) per ciascun Utente. Il Cliente custodisce e fa custodire ai propri Utenti le credenziali con la massima riservatezza, non le cede a terzi, non le condivide fra più persone e disattiva subito gli Utenti che non devono più accedere, ad esempio i collaboratori cessati. Lo stesso vale per i tablet di firma e i dispositivi del totem collegati al Servizio, che il Cliente colloca e protegge in modo che i Pazienti vedano solo i propri dati. Il Cliente è responsabile di ogni uso del Servizio fatto con le proprie credenziali o con quelle dei suoi Utenti e avvisa subito Ingenia di qualsiasi accesso non autorizzato di cui venga a conoscenza.

10. Funzioni di intelligenza artificiale e Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act)

Alcune funzioni del Servizio usano sistemi di intelligenza artificiale (IA) forniti anche da terzi. Ad esempio: l'assistente che, su richiesta dell'Utente, cerca i Pazienti, riassume i loro appuntamenti e il piano di cura e prepara gli appuntamenti da fissare, che vengono creati solo dopo la conferma dell'Utente; la bozza dei testi dei consensi informati e delle informative; il riconoscimento delle colonne dei file importati da altri programmi; la preparazione di testi per i Pazienti. Per svolgere queste funzioni vengono inviati al fornitore di IA solo i dati necessari all'operazione: per l'assistente possono comprendere dati dei Pazienti e dati relativi alla salute, mentre per l'importazione dei file vengono inviati solo i nomi delle colonne.

Il Cliente prende atto che i risultati prodotti dall'IA possono essere incompleti o errati. Per questo il Servizio li presenta come proposte o come bozze da controllare. Il Cliente resta responsabile della verifica dei risultati prima di usarli e delle decisioni prese sulla base di essi, oltre che della correttezza dei dati inseriti. Ingenia non risponde di errori dovuti a dati errati o incompleti forniti dal Cliente.

L'uso delle funzioni di IA deve essere ragionevole e coerente con l'attività del Cliente. In caso di utilizzi anomali, che possano compromettere la sicurezza o la disponibilità del Servizio, Ingenia può limitarne temporaneamente l'uso dandone notizia al Cliente. Ingenia può aggiornare o sostituire i sistemi di IA e i relativi fornitori per migliorare il Servizio.

Finalità prevista e supervisione umana. Le funzioni di IA del Servizio sono destinate a supportare compiti

organizzativi e amministrativi dello studio: gestire l'agenda, ritrovare e riassumere le informazioni già registrate, preparare bozze di testi e organizzare i dati importati. Non sono destinate a fini diagnostici, terapeutici o di prevenzione, non analizzano immagini, radiografie o sintomi, non formulano diagnosi o prognosi e non suggeriscono terapie. Le bozze dei consensi informati e delle informative sono testi generici da adattare al caso concreto: il medico ne verifica la correttezza clinica e giuridica prima di usarle. Ogni risultato dell'IA è sottoposto alla verifica e alla decisione di una persona del Cliente, e le decisioni cliniche restano sempre del medico.

Il Cliente non usa le funzioni di IA, né i loro risultati, per finalità diverse da quelle descritte, in particolare per finalità cliniche. Se lo fa, ne risponde in via esclusiva, compresi gli obblighi che il Regolamento (UE) 2024/1689 e il Regolamento (UE) 2017/745 pongono a carico di chi modifica la finalità prevista di un sistema o lo usa in un ambito ad alto rischio. Restano a carico del Cliente gli obblighi che gli spettano come utilizzatore, indicati all'articolo 8.

11. Assistenza

Ingenia fornisce assistenza da remoto al numero 0825 1620027 e all'indirizzo ingenia@processi.cloud, nei giorni e negli orari lavorativi. Per risolvere una segnalazione Ingenia può avere bisogno di informazioni tecniche e di accedere, con il consenso del Cliente, all'ambiente del Cliente nel Servizio: in tal caso accede ai dati dei Pazienti solo nella misura strettamente necessaria all'intervento. Restano esclusi gli interventi sui dispositivi e sulle reti del Cliente. Formazione, configurazioni personalizzate, importazioni di dati da altri programmi e servizi su misura sono regolati da accordi separati.

12. Aggiornamenti, evoluzione del Servizio e funzioni in anteprima

Il Servizio è aggiornato di continuo. Ingenia può migliorare, modificare o sostituire funzioni, interfacce e tecnologie, anche per adeguarle a nuove norme e alle specifiche tecniche di enti e sistemi esterni, purché le funzioni principali del piano pagato dal Cliente restino disponibili. Se una modifica elimina una funzione principale, Ingenia lo comunica con almeno 30 giorni di preavviso e il Cliente può disdire prima, senza alcun costo. Salvo dolo o colpa grave, Ingenia non risponde dei danni derivanti dagli aggiornamenti.

Alcune funzioni possono essere indicate come in anteprima, sperimentali o in preparazione, ad esempio quelle che dialogano con sistemi di enti non ancora collaudati con il Cliente. Sono messe a disposizione senza alcuna garanzia, anche di assistenza, possono essere modificate o interrotte in qualsiasi momento e il Cliente le usa a proprio rischio.

13. Disponibilità del Servizio, assenza di garanzie e sospensioni tecniche

Ingenia compie ogni ragionevole sforzo per mantenere il Servizio disponibile con continuità e lo ripristina nel minor tempo possibile in caso di interruzione. Il Servizio è fornito nello stato in cui si trova e con le funzioni via via disponibili: Ingenia non garantisce che sia ininterrotto o privo di errori, che sia adatto a scopi particolari del Cliente diversi da quelli descritti, né il raggiungimento di risultati o obiettivi del Cliente. Non sono previsti livelli di servizio garantiti né penali, salvo accordo scritto.

Il Servizio può essere sospeso o limitato:

(a) per interventi di manutenzione, possibilmente programmati fuori dall'orario lavorativo e, quando programmati, comunicati in anticipo;

(b) per ragioni urgenti di sicurezza o di integrità dei dati;

(c) per guasti dei centri dati, delle reti o dei fornitori terzi, per indisponibilità dei sistemi di enti esterni, come il Sistema Tessera Sanitaria, o per altre cause non dipendenti da Ingenia;

(d) nei confronti di un Utente o del Cliente che violi le presenti Condizioni o la legge, limitatamente al tempo necessario a far cessare la violazione.

Durante una sospensione possono non essere inviati promemoria e comunicazioni ai Pazienti e possono non essere registrate le prenotazioni online: il Cliente ne tiene conto e recupera quanto necessario al ripristino.

14. Mancato pagamento e sospensione

Se un addebito non va a buon fine, Ingenia può sospendere o limitare l'accesso al Servizio fino al pagamento del canone dovuto. I Dati del Cliente restano conservati e l'accesso viene ripristinato appena il pagamento risulta regolare. Durante la sospensione, su richiesta scritta del Cliente, Ingenia fornisce entro un tempo ragionevole l'esportazione dei dati necessari alla continuità delle cure dei Pazienti. Se il pagamento non viene regolarizzato entro 30 giorni, Ingenia può risolvere il contratto con comunicazione via email, fermo restando il diritto al

canone maturato.

15. Disdetta del Cliente e recesso di Ingenia

Il Cliente può disdire l'abbonamento in qualsiasi momento dall'Area Abbonamento oppure scrivendo a ingenia@processi.cloud. Se la disdetta avviene durante la prova gratuita, non viene addebitato nulla. Dopo la prova, la disdetta ha effetto alla fine del mese già pagato: fino a quella data il Servizio resta utilizzabile, poi non ci sono altri addebiti. Non sono previsti rimborsi per il mese in corso.

Ingenia può recedere dal contratto con almeno 30 giorni di preavviso via email, rimborsando la parte di canone già pagata e non goduta. Il recesso di Ingenia ha effetto immediato, senza rimborso, solo nei casi dell'articolo 16.

16. Risoluzione per inadempimento

Ingenia può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione via email o PEC, se il Cliente o i suoi Utenti:

(a) usano il Servizio per scopi illeciti o in modo da arrecare danno a Ingenia, ad altri clienti, ai Pazienti o a terzi;

(b) cedono le credenziali a terzi non autorizzati o tentano di accedere ad aree e dati di altri clienti;

(c) violano l'articolo 19 (proprietà intellettuale) o l'articolo 22 (riservatezza);

(d) non regolarizzano i pagamenti nel termine dell'articolo 14.

Resta salvo il risarcimento del danno.

17. Effetti della cessazione e restituzione dei dati

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi causa, cessa l'accesso al Servizio. I Dati del Cliente restano conservati per 90 giorni, per consentire una riattivazione oppure, su richiesta del Cliente, l'esportazione dei dati in un formato elettronico di uso comune. Trascorso questo periodo Ingenia può cancellarli in modo definitivo, salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla legge a carico di Ingenia e le copie di sicurezza, che vengono sovrascritte secondo i normali cicli di backup.

Prima della cessazione il Cliente può esportare in autonomia i dati per cui il Servizio prevede l'esportazione, ad esempio i documenti e i PDF dei Pazienti, le fatture e i report. Gli obblighi di conservazione della documentazione clinica, dei consensi, delle fatture, dei registri e degli altri documenti dello studio restano a carico del Cliente: il Servizio non è un sistema di conservazione a norma e il Cliente conserva per proprio conto, per i tempi previsti dalla legge e dalle regole deontologiche, i documenti che deve tenere.

18. Modifiche a prezzi e condizioni

Ingenia può modificare il listino o le presenti Condizioni, ad esempio per l'evoluzione tecnica e normativa del Servizio, dei costi dei fornitori o della propria organizzazione. Le modifiche sono comunicate al Cliente via email con almeno 30 giorni di preavviso e si applicano dal primo rinnovo successivo al preavviso. Se non le accetta, il Cliente può disdire prima che entrino in vigore, senza alcun costo. In mancanza di disdetta, le modifiche si intendono accettate. Le modifiche dovute a nuove norme o a esigenze di sicurezza possono essere applicate subito, dandone notizia al Cliente.

19. Proprietà intellettuale e licenza d'uso

Il software, le app, le API, i sistemi di IA integrati, i modelli, la documentazione, i marchi e ogni loro aggiornamento sono e restano di Ingenia o dei rispettivi titolari. Per la durata dell'abbonamento Ingenia concede al Cliente e ai suoi Utenti una licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile, limitata all'uso del Servizio per l'attività del Cliente.

Il Cliente non può copiare, modificare, decompilare o tentare di ricavare il codice sorgente del Servizio, aggirarne le misure di sicurezza, rivenderlo, concederlo in uso a terzi o usarlo per realizzare prodotti concorrenti. Il Cliente dichiara di non essere un concorrente di Ingenia e di non usare il Servizio per monitorarne disponibilità, prestazioni o funzioni a fini concorrenziali. I Dati del Cliente restano di proprietà del Cliente.

20. Limitazione di responsabilità

Salvo i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di Ingenia verso il Cliente per qualsiasi danno derivante dal Servizio è limitata all'importo dei canoni pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento.

Ingenia non risponde di danni indiretti o di mancati guadagni. Non risponde neppure dei danni causati da:

(a) uso non corretto del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti, o dati errati o incompleti da loro inseriti o importati;

(b) risultati delle funzioni di IA usati dal Cliente senza verifica;

(c) prestazioni sanitarie, diagnosi, terapie e loro esiti, e in generale l'attività professionale del Cliente e dei suoi Utenti;

(d) contenuto dei consensi informati, delle informative, dei modelli, delle avvertenze e degli altri testi usati dal Cliente, anche se predisposti con l'ausilio del Servizio;

(e) scarti, ritardi, errori o mancate trasmissioni verso il Sistema Tessera Sanitaria, il Sistema di Interscambio, le aziende sanitarie, i fondi e le assicurazioni, e le sanzioni, i mancati rimborsi o le contestazioni che ne derivano;

(f) promemoria, SMS, email e altre comunicazioni non recapitati, recapitati in ritardo o a destinatari errati, e appuntamenti mancati o sovrapposti;

(g) tracciabilità dei dispositivi e degli impianti, scadenze e giacenze del magazzino, registrazioni della sterilizzazione e scadenze degli adempimenti, che restano sotto il controllo del Cliente;

(h) malfunzionamenti di dispositivi, reti o connessioni del Cliente e dei suoi Utenti, compresi tablet, lettori di codici a barre, stampanti e totem, uso di browser o sistemi operativi non aggiornati o non supportati, errori che Ingenia non riesce a riprodurre, o servizi e sistemi di terzi non dipendenti da Ingenia;

(i) le sospensioni previste dagli articoli 13 e 14 e i fatti di forza maggiore dell'articolo 24-bis;

(j) i fatti indicati all'articolo 21-bis;

(k) perdita, alterazione o indisponibilità di dati, salvo dolo o colpa grave di Ingenia: il Cliente conserva copia dei dati che gli sono necessari secondo l'articolo 8;

(l) l'operato dei terzi a cui il Cliente dà accesso al Servizio o ai dati, o a cui li esporta, ad esempio il commercialista, i laboratori, i collaboratori esterni, i calendari e gli altri sistemi collegati;

(m) conseguenze aggravate dalla mancata o tardiva segnalazione di un malfunzionamento o di un dato errato secondo l'articolo 8.

Il Cliente resta responsabile delle decisioni prese con l'ausilio del Servizio, ad esempio diagnosi e piani di cura, prescrizioni, scelta e impianto dei dispositivi, informazioni date ai Pazienti, preventivi e fatture, e del rispetto delle norme che regolano la professione sanitaria. Le limitazioni del presente articolo valgono nei limiti consentiti dall'art. 1229 c.c. e non si applicano ai casi in cui la legge non consente di limitare la responsabilità.

21. Manleva

Il Cliente tiene indenne Ingenia da qualsiasi pretesa, richiesta di risarcimento, sanzione o spesa, comprese le spese legali, avanzata da terzi in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti. Tra i terzi rientrano i Pazienti, i loro familiari, tutori ed eredi, i collaboratori e i dipendenti del Cliente, le aziende sanitarie e il Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia delle Entrate e il Sistema Tessera Sanitaria, i fondi sanitari e le assicurazioni, i laboratori e i fornitori del Cliente, l'Ordine professionale, gli organi di controllo e vigilanza sanitaria, il Garante per la protezione dei dati personali e le altre autorità.

La manleva vale in particolare per:

(a) uso contrario alla legge o alle presenti Condizioni;

(b) responsabilità professionale sanitaria, contenziosi con i Pazienti, consenso informato e documentazione clinica;

(c) fatture, dati di spesa sanitaria, prestazioni in convenzione e richieste di rimborso a fondi e assicurazioni;

(d) comunicazioni ai Pazienti, comprese quelle promozionali inviate senza il loro consenso;

(e) dati inseriti senza averne il diritto, compresi i dati relativi alla salute;

(f) mancato rispetto degli obblighi del Cliente come titolare del trattamento dei dati personali;

(g) uso delle funzioni di IA o dei loro risultati per finalità diverse da quelle dell'articolo 10, o senza la verifica di una persona.

21-bis. Uso del Servizio da parte dello studio; natura dei dati clinici e richieste di

prova

Uso da parte degli Utenti. Il Servizio è uno strumento di gestione e di documentazione che il Cliente usa sotto la propria esclusiva responsabilità, sia nelle funzioni cliniche (anamnesi, cartella e diario clinico, odontogramma, schede parodontali e ortodontiche, piani di cura, immagini e documenti, consensi informati, registrazione degli impianti e dei dispositivi) sia in quelle organizzative e amministrative (agenda, preventivi, fatture, trasmissioni al Sistema Tessera Sanitaria, prestazioni in convenzione, pratiche con fondi e assicurazioni, magazzino, laboratorio, sterilizzazione, adempimenti, comunicazioni ai Pazienti, prenotazione online, portale del paziente e totem). Nei limiti consentiti dall'art. 1229 c.c., Ingenia non risponde:

(a) delle decisioni, degli errori, delle omissioni e dei comportamenti del Cliente e dei suoi Utenti, compresi i dati clinici, gli importi, i codici e le date registrati, che il Cliente verifica prima di usarli;

(b) delle prestazioni sanitarie, delle diagnosi, delle terapie e dei loro esiti, né degli eventi avversi, delle complicanze o dei danni subiti dai Pazienti;

(c) di contestazioni, contenziosi, sanzioni, ispezioni e controlli che coinvolgano il Cliente, i suoi Utenti o i suoi Pazienti;

(d) dei rapporti tra il Cliente e i propri Pazienti, collaboratori, laboratori, fornitori, enti e assicurazioni.

Ingenia non è parte di tali rapporti, non è una struttura sanitaria, non esercita attività sanitaria e non ha obblighi di sorveglianza o di intervento in tempo reale su quanto registrato nel Servizio.

Il Servizio non è un dispositivo medico. Il Servizio non è un dispositivo medico ai sensi del Regolamento (UE) 2017/745: non elabora dati a fini diagnostici, terapeutici, di monitoraggio o di prevenzione, non formula diagnosi, non suggerisce terapie e non sostituisce il giudizio clinico. L'odontogramma, le schede, i modelli, i nomenclatori, i listini e i calcoli del Servizio sono strumenti di registrazione e di organizzazione delle informazioni inserite dal Cliente.

Natura dei dati. I dati presenti nel Servizio dipendono da chi li inserisce o li importa: gli Utenti, i Pazienti tramite la prenotazione online, il portale e il totem, i file importati da altri programmi, i lettori di codici a barre usati per i dispositivi e gli impianti, i dati restituiti da sistemi di terzi. Possono quindi essere imprecisi, incompleti o mancanti. Ingenia non ne verifica la correttezza clinica, fiscale o amministrativa. Le firme raccolte su tablet sono firme elettroniche semplici, registrate con data, ora e impronta del documento: il Cliente valuta se sono idonee allo scopo per cui le usa.

Regole di legge e contenuti informativi. Le regole normative e tecniche applicate dal Servizio, ad esempio i nomenclatori e le tariffe del Servizio sanitario nazionale, i tracciati regionali, le regole del Sistema Tessera Sanitaria e della fatturazione elettronica, gli elenchi dei fondi e delle assicurazioni, le scadenze degli adempimenti, i modelli di consenso, di informativa e di avvertenza, sono un supporto alla gestione: possono non essere aggiornati alle ultime modifiche o non corrispondere agli accordi applicati dal Cliente. Lo stesso vale per il manuale, le guide e gli altri contenuti informativi. Il Cliente e i suoi consulenti ne verificano l'applicazione prima di usarli.

Nessun obbligo di fornire prove. Fuori dagli obblighi di legge, Ingenia non è tenuta a conservare oltre il normale funzionamento del Servizio, ricercare, estrarre, certificare o consegnare dati per contestazioni o controversie del Cliente con i Pazienti, con il proprio personale o con terzi. Rientrano tra questi dati la documentazione clinica, i consensi e le firme, le immagini, gli appuntamenti, le comunicazioni, le fatture, le trasmissioni a enti e i registri di attività. Ingenia non è tenuta neppure a rilasciare dichiarazioni, perizie o testimonianze tecniche.

Il Cliente può consultare ed esportare in autonomia i dati disponibili nel Servizio finché il contratto è attivo, e li conserva a propria cura se gli servono come prova. Eventuali richieste di supporto in questo senso possono essere accettate da Ingenia a sua discrezione, a pagamento secondo preventivo.

Restano fermi gli obblighi di Ingenia verso l'autorità giudiziaria e le altre autorità competenti e l'assistenza dovuta al Cliente come responsabile del trattamento (articolo 23), nei limiti delle funzioni del Servizio.

22. Riservatezza

Le parti mantengono riservate le informazioni non pubbliche dell'altra parte apprese nell'esecuzione del contratto, ad esempio dati commerciali, prezzi, clienti, fornitori e documentazione tecnica. Le usano solo per eseguire il contratto, salvo autorizzazione scritta dell'altra parte o obbligo di legge o di un'autorità. L'obbligo dura per tutto il contratto e per i 3 anni successivi alla sua cessazione. Per i dati dei Pazienti l'obbligo di riservatezza di Ingenia e delle persone che operano per suo conto non ha limiti di tempo.

23. Dati personali e accordo sul trattamento

Dati del Cliente come contraente. Ingenia tratta i dati del Cliente come contraente (referenti, dati di fatturazione e di pagamento) in qualità di titolare del trattamento, secondo la propria informativa privacy.

Accordo sul trattamento. Per i dati personali che il Cliente, i suoi Utenti e i Pazienti inseriscono nel Servizio, il Cliente è titolare del trattamento e nomina Ingenia responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Il presente articolo costituisce l'accordo sul trattamento previsto dall'art. 28, paragrafo 3. Se le parti sottoscrivono un accordo sul trattamento separato, prevale quest'ultimo.

Oggetto e durata: il trattamento necessario a fornire il Servizio, per la durata del contratto e per il periodo dell'articolo 17.

Natura e finalità: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, elaborazione, trasmissione su istruzione del Cliente, esportazione e cancellazione dei dati per le funzioni del Servizio attivate dal Cliente.

Interessati: Pazienti, anche minori, e loro familiari, tutori e referenti; Utenti e collaboratori del Cliente; fornitori, laboratori e altri contatti indicati dal Cliente.

Tipi di dati: dati anagrafici e di contatto, codice fiscale e dati della tessera sanitaria; appuntamenti e comunicazioni; preventivi, fatture, pagamenti e coperture di fondi e assicurazioni; documenti e firme; dati dei dispositivi e degli impianti associati ai Pazienti; dati di accesso e di utilizzo del Servizio.

Categorie particolari di dati (art. 9 GDPR): dati relativi alla salute, come anamnesi, diagnosi, cure eseguite e programmate, odontogramma, immagini e radiografie, consensi informati, impegnative, prestazioni in convenzione e dispositivi impiantati.

Come responsabile del trattamento Ingenia:

(a) tratta i dati solo per fornire il Servizio e secondo le istruzioni documentate del Cliente, che sono le presenti Condizioni e le impostazioni scelte dal Cliente nel Servizio, e lo informa se ritiene che un'istruzione violi la normativa;

(b) vincola alla riservatezza le persone autorizzate al trattamento;

(c) adotta misure di sicurezza adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, tra cui connessioni cifrate, codice di verifica via email per l'accesso degli Utenti, separazione dei dati di ciascun cliente, accessi riservati agli Utenti autorizzati dal Cliente, registrazione degli accessi ai dati e copie di sicurezza giornaliere;

(d) si avvale di sub-responsabili per l'hosting e i centri dati, situati nell'Unione europea, per l'invio di email e SMS, per i pagamenti e per le funzioni di IA, vincolandoli per contratto agli stessi obblighi. Il Cliente autorizza in via generale il ricorso a sub-responsabili; Ingenia lo informa delle aggiunte e delle sostituzioni e il Cliente può opporsi disdicendo l'abbonamento. L'elenco aggiornato è disponibile su richiesta. I servizi di terzi che il Cliente decide di collegare al Servizio, ad esempio il proprio calendario o il proprio server di posta, restano sotto la responsabilità del Cliente;

(e) se un sub-responsabile tratta dati fuori dallo Spazio economico europeo, come può avvenire per le funzioni di IA, lo fa con le garanzie previste dal Capo V del GDPR, ad esempio una decisione di adeguatezza o le clausole contrattuali tipo;

(f) assiste il Cliente, con le funzioni del Servizio e nei limiti di quanto ragionevole, nel rispondere alle richieste degli interessati, nella valutazione d'impatto e negli altri obblighi degli articoli da 32 a 36 GDPR;

(g) comunica al Cliente senza ingiustificato ritardo le violazioni di dati personali di cui viene a conoscenza, con le informazioni disponibili;

(h) mette a disposizione del Cliente le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell'art. 28 GDPR; eventuali verifiche ispettive sono concordate con almeno 10 giorni lavorativi di preavviso, si svolgono nell'orario lavorativo, senza accesso ai dati degli altri clienti, e sono a spese del Cliente, salvo quelle richieste dall'autorità di controllo;

(i) alla cessazione restituisce o cancella i dati come previsto dall'articolo 17.

Garanzie per i dati relativi alla salute.

(a) il Servizio li rende visibili solo agli Utenti autorizzati dal Cliente e, per i propri dati, al Paziente interessato tramite le funzioni a lui rivolte;

(b) Ingenia non li usa per finalità proprie, non li comunica a terzi se non ai sub-responsabili e alle autorità nei casi di legge e vi accede solo per l'assistenza, con il consenso del Cliente, o per obbligo di legge;

(c) ai fornitori di IA sono inviati solo i dati necessari alle funzioni dell'articolo 10 che il Cliente sceglie di usare;

(d) le trasmissioni verso enti esterni, come il Sistema Tessera Sanitaria e le aziende sanitarie, avvengono solo su azione o impostazione del Cliente.

Ingenia può usare dati aggregati e resi anonimi sull'uso del Servizio, che non consentono di identificare i Pazienti, per statistiche e per migliorarlo.

24. Fornitori e collaboratori

Per fornire il Servizio Ingenia può avvalersi di fornitori e collaboratori, ad esempio per i centri dati, l'invio di comunicazioni, i pagamenti e l'IA, restando responsabile verso il Cliente del loro operato nei limiti delle presenti Condizioni.

24-bis. Forza maggiore

Nessuna parte risponde dell'inadempimento o del ritardo dovuti a cause fuori dal proprio ragionevole controllo, ad esempio calamità naturali, epidemie, guerre, scioperi non aziendali, provvedimenti delle autorità, attacchi informatici nonostante le misure di sicurezza adottate, guasti o interruzioni di reti elettriche e di telecomunicazione, dei centri dati, dei fornitori di servizi cloud e dei sistemi di enti esterni. Ingenia informa il Cliente dell'evento e di quando prevede di ripristinare il Servizio. L'obbligo di pagare i canoni già maturati non è sospeso. Se l'impedimento dura più di 30 giorni consecutivi, ciascuna parte può recedere con comunicazione scritta, e Ingenia rimborsa la parte di canone pagata e non goduta.

25. Comunicazioni

Le comunicazioni al Cliente relative al contratto sono inviate all'indirizzo email indicato in fase di registrazione, a quello degli amministratori del Cliente o a quello aggiornato dal Cliente, anche tramite il Servizio. Il Cliente comunica subito ogni variazione del proprio indirizzo email. Le comunicazioni a Ingenia vanno inviate a ingenia@processi.cloud o, quando serve una prova di ricezione, alla PEC postmaster@pec.ingenia.cloud.

26. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa al contratto è competente in via esclusiva il Foro di Avellino.

27. Cessione del contratto

Il Cliente non può cedere il contratto a terzi senza il consenso scritto di Ingenia. Ingenia può cedere il contratto a società del proprio gruppo o a chi subentri nell'attività relativa al Servizio, dandone comunicazione al Cliente, che può disdire se non accetta.

28. Disposizioni finali

Le presenti Condizioni, insieme al riepilogo di attivazione e alle eventuali condizioni particolari concordate per iscritto, costituiscono l'intero accordo tra le parti sul Servizio. In caso di contrasto prevalgono le condizioni particolari concordate per iscritto. Il mancato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia a esso. L'eventuale invalidità di una clausola non incide sulle altre.

29. Approvazione specifica

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, il Cliente dichiara di approvare specificamente, con firma elettronica tramite codice PIN, le seguenti clausole: art. 5 (abbonamento mensile e rinnovo automatico), art. 6 (adeguamento ISTAT del canone), art. 10 (funzioni di intelligenza artificiale e finalità d'uso), art. 12 (aggiornamenti e funzioni in anteprima), art. 13 (assenza di garanzie e sospensioni tecniche), art. 14 (mancato pagamento e sospensione), art. 15 (disdetta del Cliente e recesso di Ingenia), art. 16 (risoluzione per inadempimento), art. 17 (effetti della cessazione e cancellazione dei dati), art. 18 (modifiche a prezzi e condizioni), art. 20 (limitazione di responsabilità), art. 21 (manleva), art. 21-bis (uso del Servizio da parte dello studio, natura dei dati clinici e nessun obbligo di fornire prove), art. 24-bis (forza maggiore), art. 26 (foro competente esclusivo), art. 27 (cessione del contratto).