

Condizioni Generali di Contratto

Articolo 1 – Ambito di attività

Bellissima Terra Cooperativa sociale a r.l. svolge attività di Assistenza Domiciliare Integrata, Assistenza in remoto e Teleconsulto a favore di anziani, malati, disabili, persone temporaneamente o durevolmente non autosufficienti, nonché attività volte al sostegno e sollievo delle loro famiglie.

Articolo 2 – Definizioni

Nel contesto del presente documento, definito “Condizioni Generali di Contratto”, si definisce come:

- **“Bellissima Terra”**: Bellissima Terra Cooperativa Sociale a r.l., C.F. 04269370237, ente erogante dei servizi oggetto del Contratto regolamentato dalle presenti Condizioni Generali;
- **“Contraente”**: Il soggetto, persona fisica o giuridica nella persona del legale rappresentante, che stipula il Contratto con Bellissima Terra, alle condizioni sotto riportate, per la fruizione dei servizi in oggetto da parte dell’Assistito e che si impegna a rispettarne i termini nei confronti di Bellissima Terra;
- **“Assistito”**: Soggetto persona fisica identificato dal Contraente che beneficerà dei servizi in oggetto;
- **“Caregiver”**: Soggetto persona fisica, identificata dal Contraente, incaricata di gestire per conto del Contraente, tutti gli aspetti pratici ed operativi inerenti alla conduzione del Contratto nei confronti di Bellissima Terra e dell’Operatore;
- **“Operatore”**: Soggetto incaricato da Bellissima Terra di espletare il servizio in oggetto nei confronti dell’Assistito, coordinandosi, laddove necessario, con il Caregiver.

Articolo 3 – Servizi erogati

Bellissima Terra eroga servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, Assistenza in remoto e Teleconsulto.

Le prestazioni in oggetto saranno svolte da personale adeguatamente qualificato, in orario diurno ed eccezionalmente in orario notturno, in concomitanza alle esigenze familiari dell’Assistito.

Articolo 4 – Prestazioni oggetto del Servizio

Bellissima Terra opererà, nei confronti dell’Assistito e compatibilmente con quanto concordato con il Contraente e con i tempi e le modalità del servizio previsto, le seguenti attività:

- Assistenza Infermieristica;
- Fisioterapia e Cure Riabilitative;
- Assistenza Familiare;
- Servizi educativi;
- Assistenza Sanitaria e Accudimento;
- Servizi in remoto
- Help Desk;
- Help Desk Emato-Oncologico;
- Servizi Covid-19;
- Noleggio Presidi.

Articolo 5 – Condizioni Economiche del Servizio

Le condizioni economiche del servizio sono pattuite in base all’individuazione, da parte del Contraente, di una o più delle prestazioni presenti nel Tariffario di Bellissima Terra in vigore al momento della stipula del presente contratto.

Articolo 6 – Modalità di svolgimento del servizio

Le prestazioni saranno eseguite considerando in ogni caso prioritarie le esigenze dell’Assistito, costituendo queste ultime il motivo essenziale che ha condotto il contraente alla stipula del contratto di assistenza domiciliare.

Il Contraente e Bellissima Terra hanno la possibilità di comunicare con preavviso di 2 giorni lavorativi la possibilità di non erogare/usufruire la prestazione per esigenze organizzative/familiari, purché tali eventi rimangano degli episodi eccezionali e sporadici.

Il Contraente potrà chiedere la sostituzione dell’Operatore con preavviso di 15 giorni motivando con giusta causa mediante comunicazione scritta alla segreteria.

Qualora si creasse una situazione di difficoltà improvvisa nell’erogazione del servizio sia l’operatore che Bellissima Terra avranno la facoltà di sospendere il contratto senza aggravio di costi o risarcimenti economici da parte della famiglia. Sarà premura dei familiari prendersi cura del proprio assistito nei tempi di sospensione del contratto.

Articolo 7 – Avvio del Servizio, Durata del Contratto e Corrispettivo

L’attivazione del servizio prevede il seguente iter procedurale:

- a. Identificazione e definizione dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata da parte dello staff di Bellissima Terra in coordinamento con MMG e Caregiver dell’Assistito;
- b. Sottoscrizione del contratto da parte del Contraente e versamento del relativo acconto/saldo della prestazione;
- c. Realizzazione da parte di Bellissima Terra del Piano di Assistenza Individuale ottimale con riferimento alle esigenze dell’Assistito, con individuazione degli Operatori più idonei (normalmente entro 48/72 ore);
- d. Inizio del servizio e monitoraggio continuo dell’assistenza.

Il contratto è valido dalla data di sottoscrizione da parte del Contraente.

Il contratto avrà una durata determinata o indeterminata sulla base delle esigenze dell’Assistito e del Piano di Assistenza Individuale stabilito durante la sua presa in carico. Ogni variazione circa i giorni e gli orari delle prestazioni dell’Operatore saranno concordate con la segreteria e non con l’Operatore.

Il contratto sarà automaticamente sospeso in caso di ricovero ospedaliero dell’Assistito e riattivato al momento delle sue dimissioni; in entrambe le situazioni è necessaria una preventiva comunicazione scritta alla segreteria/al Care Manager.

Il contratto si estinguerà automaticamente in caso di decesso dell’Assistito.

Il pagamento della prestazione potrà essere effettuato, in anticipo, tramite carta di credito o bonifico bancario.

Articolo 8 – Recesso dal Contratto

Il Contraente potrà recedere dal contratto tramite dichiarazione scritta attraverso la compilazione e l’invio all’indirizzo mail contatti@adiservizi.com dell’apposito “Modulo di recesso” richiedibile in segreteria o scaricabile dal sito, con un preavviso di venti giorni naturali e consecutivi.

Articolo 9 – Servizio di Assistenza in remoto

Il servizio di Assistenza in remoto può essere attivato per le seguenti prestazioni:

- Educazione sanitaria (applicazione o call center);
- Sostegno psicologico (in videoconferenza);
- Monitoraggio sanitario remoto;
- Assistenza Familiare (in videoconferenza);
- Help desk;

Il Contraente che sia intenzionato ad attivare il servizio, sia che intenda godere di tutti o di solo uno di questi servizi on-demand, deve compilare il form presente sul sito www.adiservizi.com.

Articolo 10 – Servizio di Teleconsulto

Il Contraente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che:

- a. il consulto a distanza non è sostitutivo della visita effettuata dal professionista/operatore alla presenza dell'Assistito;
- b. la mancanza della visita limita la possibilità per il professionista/operatore di ottenere informazioni complete sulle condizioni cliniche dell'Assistito;
- c. le indicazioni cliniche fornite con il Consulto a distanza si basano esclusivamente sulle informazioni rese disponibili dall'Assistito o dal Caregiver;
- d. il professionista/operatore e Bellissima Terra non avranno alcuna responsabilità sull'accuratezza e/o completezza delle informazioni ricevute dall'Assistito o dal Caregiver;
- e. il consulto a distanza non è uno strumento adatto a gestire situazioni di emergenza e non sostituisce una visita del professionista/operatore alla presenza dell'Assistito;
- f. in caso di emergenza, l'Assistito o il Caregiver devono immediatamente chiamare il 112 o recarsi in Pronto Soccorso;
- g. un eventuale ritardo nella fornitura del Consulto come anche l'impossibilità di accedere al servizio per ragioni tecniche di qualsiasi natura non comporta responsabilità per il professionista/operatore per le conseguenze che possano derivare all'Assistito da tale situazione.

L'Assistito o il Caregiver possono annullare/modificare un appuntamento programmato fino a ventiquattro (24) ore prima dell'inizio del consulto senza che gli venga addebitato il relativo costo; se l'annullamento/modifica dovessero essere comunicate tra le ventiquattro (24) e le dodici (12) ore prima dall'inizio del consulto, l'Assistito è tenuto al pagamento del 50% del costo del consulto a distanza. Ogni modifica/annullamento comunicato nelle dodici (12) ore precedenti il consulto a distanza comporteranno comunque l'addebitamento all'Assistito dell'intero costo del consulto.

Nel caso in cui l'utente non si colleghi per un appuntamento entro dieci minuti dall'orario programmato o dalla notifica di inoltro, l'appuntamento sarà considerato "mancato" e all'Assistito verrà addebitato il costo del consulto. Nel caso in cui l'Assistito abbia problemi tecnici, deve informare Bellissima Terra o al numero telefonico 329 4054319 o all'indirizzo mail contatti@adiservizi.com entro trenta (30) minuti precedenti l'orario di inizio del consulto.

Articolo 11 - Obblighi del Contraente

Il Contraente si impegna a mantenere, e nei limiti del possibile a far mantenere all'Assistito, nei confronti degli Operatori un comportamento decoroso, evitando qualsiasi situazione di disagio o imbarazzo.

Qualora si verificassero da parte degli Operatori comportamenti poco consoni alla mansione assegnata, sarà cura del Contraente contattare immediatamente Bellissima Terra; tali problematiche non esonerano il Contraente dall'obbligo di corrispondere il corrispettivo nei tempi e nei modi dovuti.

Articolo 12 - Comunicazioni

Allo scopo di rendere più agevole la comunicazione tra Bellissima Terra ed il Contraente, è fatto obbligo a quest'ultimo di indicare espressamente gli estremi della persona di famiglia, o di fiducia, da esso incaricata al coordinamento con Bellissima Terra per quanto attiene alle attività oggetto del presente Contratto (Caregiver).

Qualsiasi tipo di reclamo, proveniente dal Contraente e/o dal Caregiver, viene immediatamente registrato a cura del responsabile sistema qualità di Bellissima Terra sul modello di non conformità e trasmesso al team di riesame e verifica. Compete a tale commissione ricercare le cause del reclamo, contattare la persona / organizzazione che ha presentato il reclamo, accertare le circostanze ad esso relative e prendere, entro i 20 giorni successivi alla data di registrazione dello stesso, le decisioni in merito alla sua risoluzione.

Tutte le comunicazioni riguardanti il presente contratto, per essere valide ed efficaci dovranno essere indirizzate esclusivamente ai seguenti recapiti:

- Telefono: **+39 329 40 54 319**
- Email: **contatti@adiservizi.com**

Per qualunque questione che richieda un incontro, il personale Bellissima Terra è disponibile, previo appuntamento, presso la sede operativa 21048 Solbiate Arno (VA), via Colombera 29.

Articolo 13 - Materiale Lavorativo

Bellissima Terra svolgerà le operazioni di cui agli articoli precedenti, fermo restando il necessario accordo con il committente, con la più ampia autonomia gestionale, esercitando in maniera esclusiva, a mezzo di un proprio responsabile, il necessario coordinamento nei confronti dei propri lavoratori, diretti e indiretti, impiegati nello svolgimento delle prestazioni di cui al presente contratto, finalizzato all'esatta erogazione dei servizi ed utilizzando i mezzi ritenuti necessari, anche ai fini e tenuto conto della necessaria assunzione del rischio d'impresa.

Il servizio in oggetto verrà erogato da Bellissima Terra attraverso i propri dipendenti e collaboratori in regola con tutte le normative in tema di sicurezza del lavoro.

Articolo 14 - Vincolo di fedeltà

Gli Operatori forniti dalla Bellissima Terra non potranno essere assunti o divenire collaboratori occasionali del Contraente, dell'Assistito o del Caregiver. Tutte le violazioni saranno valutate dai legali di Bellissima Terra che agiranno per le vie ritenute più opportune.

Articolo 15 - Forza maggiore

Nessuna delle parti avrà responsabilità verso l'altra per perdita o danno che risulti da ritardi o mancata esecuzione di tutto o qualsiasi parte del presente contratto, se tale ritardo o mancanza è dovuto totalmente o parzialmente ad eventi, circostanze, o cause non dipendenti dal suo controllo e non dovute a negligenza delle parti. Bellissima Terra declina ogni responsabilità dall'eventuale scomparsa di oggetti, denaro o preziosi dal nucleo abitativo.

Con riguardo alla modalità di erogazione delle prestazioni, qualora l'Operatore incaricato, in servizio o in procinto di iniziarlo, avesse un'emergenza improvvisa, Bellissima Terra provvederà a sostituirlo tempestivamente, fatte salve le difficoltà logistiche della città e degli spostamenti del personale. Sarà cura della famiglia, già preventivamente allertata da Bellissima Terra, prendersi cura dell'Assistito fino a sostituzione avvenuta.

Articolo 16 - Filosofia ed operatività della cooperativa

La Cooperativa impone massima libertà ai propri collaboratori riconoscendo ampia autonomia tecnica e metodologica. L'Operatore concorda con il Direttore Sanitario ed il Care Manager la tipologia d'intervento, le prestazioni e gli interventi sull'assistenza.

Articolo 17 - Obbligo di riservatezza

Bellissima Terra manterrà riservati e darà istruzione ai propri collaboratori affinché vengano mantenuti riservati i dati che vengano portati a sua conoscenza in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui al presente contratto. Corrispondentemente il Contraente manterrà riservate le informazioni tecniche relative a Bellissima Terra che fossero portate a sua conoscenza nonché i dati forniti dalla cooperativa stessa.

Articolo 18 – Informativa sulla Privacy dei dati

(Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli e.13, del Regolamento UE n. 2016/679)

Lo scrivente Presidente Luca Solbiati in qualità di Legale rappresentante della Cooperativa Sociale Bellissima Terra comunica che, per l'instaurazione e la gestione del contratto con Lei in corso, è titolare dei Suoi dati qualificati come dati personali ai sensi dell'art. 13, del Regolamento UE n. 2016/679.

La suddetta norma regola la riservatezza dei dati personali e consente il trattamento degli stessi necessari per l'assolvimento di obblighi di legge e/o contrattuali derivanti dal coacervo di norme tributarie e del lavoro.

A chi tratta informazioni riferite ad altri soggetti, viene imposto una serie di adempimenti da rispettare, tra i quali informare la persona cui i dati si riferiscono in merito all'utilizzo che viene fatto delle relative informazioni e chiedere il consenso allo svolgimento delle relative operazioni.

La norma in questione intende come "trattamento" dei dati le seguenti operazioni:

- raccolta, modificazione, interconnessione;
- registrazione, selezione, blocco;
- organizzazione, estrazione, cancellazione;
- conservazione, raffronto, distruzione;
- elaborazione, utilizzo.

Ai sensi della legge indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i suoi diritti.

La norma prevede un regime particolare per i trattamenti di dati idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione ai partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico, o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale.

Lo scrivente è qui identificato come titolare del trattamento al quale Lei potrà rivolgersi per far valere i Suoi diritti così come previsti dalla legge.

Articolo 19 - Conduzione delle attività.

Le attività saranno condotte in conformità alle prescrizioni contenute nel codice etico di Bellissima Terra rinvenibile sul sito www.adiservizi.com.

Il gruppo di lavoro di Bellissima Terra è composto dalle seguenti figure: Direttore Sanitario, Direttore Generale, Care Manager, personale di segreteria, infermieri, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali e una serie di professionisti con i quali la Cooperativa ha avviato un rapporto di collaborazione. Ciascuno di loro nell'erogazione del proprio servizio e della propria prestazione è tenuto al rispetto dei principi contenuti nel codice etico della Cooperativa e del codice deontologico della propria professione.

Articolo 20 – Modifiche contrattuali.

Bellissima Terra si riserva, per esigenze organizzative, amministrative o di efficienza del servizio, di apportare unilateralmente modifiche alle presenti condizioni contrattuali e/o al Tariffario, con effetto su tutti i Contratti in essere, e di comunicarle al Contraente a mezzo e-mail, o altra forma scritta si rendesse opportuna, almeno quindici giorni prima della loro entrata in vigore.

Il Contraente, presa visione delle nuove condizioni, le accetterà tacitamente entro quindici giorni dalla comunicazione, oppure potrà procedere al recesso del Contratto come disposto all'articolo 8 delle presenti "Condizioni Generali di Contratto".

Articolo 21 - Controversie – Foro esclusivamente competente.

Tutte le controversie inerenti alla validità, efficacia, esecuzione e risoluzione del presente contratto sono devolute dalle parti congiuntamente alla competenza esclusiva del Foro della sede della Cooperativa, con espressa esclusione di ogni altro foro anche se concorrente o alternativo.

Luogo e Data _____, ____ / ____ / _____

Firma del Contraente