

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZI ODONTOIATRICI

(novembre 2024)

### 1) Oggetto della prestazione

1.1) Accettando le presenti Condizioni Generali di Contratto (“CGC”), il Paziente conferisce alla Primo S.r.l. (CF/P.IVA 10353600017 – REA: TO-1126134) con sede legale in 10121 – Torino, Via Santa Teresa n. 23, in qualità di esercente la Struttura Sanitaria denominata “Centri Dentistici Primo” di cui al successivo art. 2 (“Struttura”), l’incarico per lo svolgimento delle prestazioni sanitarie previste nel Piano di Cura accettato (“PDC”).

### 2) Luogo di esecuzione della prestazione

2.1) Le prestazioni saranno svolte presso la Struttura indicata nel PDC da parte di professionisti sanitari iscritti nei rispettivi albi professionali (“Professionisti”).

### 3) Obbligazioni della Struttura

3.1) La Struttura si impegna ad effettuare una prima visita di valutazione del Paziente, che comprende panoramica RX e analisi medica accurata, i cui costi sono a carico della Struttura stessa.

3.2) La Struttura si impegna ad operare con correttezza, trasparenza e buona fede in modo da perseguire l’interesse del Paziente ad ottenere un trattamento adeguato, anche impiegando tecnologie avanzate.

3.3) La Struttura, al termine del trattamento, si impegna ad effettuare una visita di controllo mediante le indicazioni fornite dai Professionisti.

### 4) Obbligazioni del Paziente

4.1) Il Paziente si obbliga a corrispondere il prezzo di cui al PDC secondo le modalità indicate dall’art. 6.

4.2) Il Paziente si obbliga a seguire scrupolosamente le indicazioni terapeutiche che riceverà dal personale sanitario della Struttura, nonché a rispettare il PDC e le sue eventuali modifiche concordate con la Struttura stessa. Pertanto, il Paziente viene informato sin d’ora che il trattamento sanitario potrebbe fallire o esserne pregiudicato il mantenimento per fatti a sé direttamente imputabili come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle indicate nei moduli dei consensi informati dei singoli trattamenti sanitari.

### 5) Garanzia di conformità. Primo Care

5.1) La Struttura garantisce la conformità delle prestazioni sanitarie eseguite e dei manufatti consegnati secondo quanto previsto dalla legge e dal programma gratuito di garanzia convenzionale “Primo Care”, che definisce i limiti temporali e le condizioni e le esclusioni di operatività della garanzia medesima.

5.2) Il testo integrale di “Primo Care” è a disposizione dei Pazienti nella sezione “Documentazione Contrattuale” del sito internet della Struttura o presso i suoi ambulatori.

5.3) Con la sottoscrizione del Contratto, il Paziente dichiara di aver letto e compreso il contenuto di “Primo Care” e di accettarlo integralmente, con l’avvertimento espresso che, la violazione delle condizioni in esso contenute, può determinare la decadenza della garanzia, anche solo parziale, su una o più delle prestazioni previste dal PDC.

### 6) Modalità di pagamento

6.1) Il Prezzo pattuito dovrà essere interamente saldato dal Paziente entro l’inizio del primo trattamento.

6.2) Con il consenso della Struttura, il Paziente potrà saldare il Prezzo (i) attraverso metodi di finanziamento, (ii) attraverso una polizza di assicurazione sanitaria e (iii) corrispondendo di volta in volta il controvalore delle singole prestazioni prima che questa abbiano inizio.

6.3) Nel caso in cui il Paziente intendesse corrispondere il Prezzo mediante liquidazione dello stesso da parte di un’assicurazione sanitaria e la stessa, per qualunque ragione, in tutto o in parte non operasse, il Paziente sarà comunque tenuto al pagamento di tutte le prestazioni godute e non coperte dalla polizza.

6.4) Qualora, nell’interesse del Paziente, sorgesse l’esigenza di cambiare il PDC durante l’esecuzione del trattamento, la Struttura ed il Paziente stipuleranno un nuovo accordo ed il Prezzo sino a quel momento pagato (al netto del controvalore delle prestazioni già eseguite) verrà in alternativa: (i) trattenuto quale acconto sulle nuove prestazioni nel caso il nuovo PDC fosse più costoso del precedente; (ii) restituito al Paziente nel caso in cui fosse meno oneroso.

6.5) In relazione a quanto previsto dall’art. 3.1 che precede nel caso in cui il Paziente non accettasse il PDC proposto e richiedesse la consegna delle indagini radiografiche effettuate, la Struttura subordinerà la richiesta al pagamento da parte del Paziente stesso di euro 75,00 per le panoramiche ed euro 130,00 per le TAC. In nessun caso, per ragioni autorizzative, gli accertamenti radiografici eseguiti nella Struttura potranno essere oggetto di refertazione da parte dei Professionisti.

### 7) Disdetta appuntamenti

7.1) Il Paziente è tenuto all’osservanza delle date e degli orari degli appuntamenti che verranno concordati di volta in volta o all’inizio delle cure. In caso di impossibilità a rispettare l’appuntamento, il Paziente dovrà darne comunicazione alla Struttura con almeno 48 ore di anticipo.

### 8) Recesso del Paziente

8.1) Il Paziente può recedere dal presente contratto senza preavviso, con l’onere di darne al più presto comunicazione alla

Struttura.

8.2) La comunicazione del recesso dovrà avvenire compilando il modulo “*Recesso del Paziente*” disponibile presso la Struttura o attraverso comunicazione trasmessa alla Primo S.r.l. a mezzo raccomandata o PEC (primo.srl@pec.it).

8.3) Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal recesso esercitato ai sensi dei precedenti commi, la Struttura rimborserà al Paziente il controvalore delle prestazioni previste dal PDC già pagate e non usufruite al netto dei costi dei lavori (ivi inclusi apparecchi, calchi, protesi, allineatori trasparenti ecc.) effettuati nel suo interesse. Parimenti, nel caso in cui il Paziente avesse saldato in tutto o in parte il prezzo tramite finanziamento, entro lo stesso termine, la Struttura restituirà alla finanziaria il controvalore dei trattamenti non usufruiti, al netto dei costi di cui sopra, in base al PDC accettato; in ogni caso, rimarranno a carico del Paziente i costi e/o le spese a qualunque titolo definite che la Struttura dovesse eventualmente sostenere per l'estinzione del finanziamento.

8.4) In caso di recesso saranno annullati tutti gli sconti precedentemente accordati.

## 9) Diritti e recesso della Struttura

9.1) La Struttura si riserva il diritto di sostituire i Professionisti anche a prestazioni già iniziate, sempre garantendo che l'obbligazione verrà eseguita a regola d'arte. La Struttura può recedere dal presente Contratto con preavviso scritto di 15 (quindici) giorni da effettuare mediante Raccomandata AR o PEC.

9.2) In caso di recesso anticipato da parte della Struttura, quest'ultima restituirà al Paziente le somme corrisposte corrispondenti alle prestazioni non eseguite secondo il PDC originariamente accettato.

## 10) Condizioni particolari applicate alle “Card”

10.1) Le presenti CGC si applicano anche nel caso in cui il Paziente acquisti in Struttura, oppure *online*, uno dei seguenti pacchetti prepagati di prevenzione<sup>1</sup> (“**Card**”):

- a) **Personal**, che comprende: (i) due pulizie professionali dei denti, non cedibili a terzi; (ii) una pulizia professionale dei denti, cedibile a terzi ai sensi del successivo art. 10.6; (iii) sconto del 50% sul prezzo di listino per una prestazione di sbiancamento professionale dei denti;
- b) **Family**, che comprende: (i) tre pulizie professionali dei denti, cedibili a familiari e amici del Titolare, ai sensi del successivo art. 10.6; (ii) una pulizia professionale dei denti, cedibile a terzi ai sensi del successivo art. 10.6; (iii) sconto del 50% sul prezzo di listino per una prestazione di sbiancamento professionale dei denti; (iv) sconto del 50% sul prezzo di listino per quattro trattamenti di sigillatura<sup>2</sup>, cedibile anche a terzi ai sensi del successivo art. 10.6; (v) sconto del 50% sul prezzo di listino per due trattamenti di fluoroprofilassi, cedibile anche a terzi ai sensi del successivo art. 10.6.

10.2) Le Card sono vendute al Prezzo di Vendita previsto dai listini tempo per tempo vigenti e disponibili in Struttura e/o sui siti internet del Gruppo Primo-Caredent. Il pagamento del Prezzo di Vendita deve avvenire in un'unica soluzione al momento dell'attivazione della Card in contanti (solo per acquisti in Struttura) o attraverso sistemi di pagamento elettronici (p.e. carte di debito o di credito).

10.3) Una volta pagato il Prezzo di Vendita, la Card è attivata e il Titolare riceve per e-mail o in formato cartaceo (solo per attivazioni in Struttura) i Codici Univoci delle prestazioni incluse nel pacchetto di prevenzione acquistato.

10.4) Tutte le Card hanno validità di 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione. In tale lasso di tempo, il Titolare può eseguire le prestazioni incluse nella Card. Successivamente alla scadenza, le Card perdono di validità e le relative prestazioni non sono più esigibili né rimborsabili.

10.5) Nel caso il Titolare termini, in tutto o in parte, prima della scadenza, le prestazioni incluse nella Card, egli può acquistare un nuovo pacchetto di prevenzione ai Prezzi di Vendita al momento vigenti. Le prestazioni del pacchetto di prevenzione oggetto di rinnovo non si cumulano con quelle eventualmente residue non ancora fruite.

10.6) Le Card consentono ai Pazienti di cedere a terzi, entro 120 giorni dalla data di attivazione, una o più delle prestazioni previste dalle loro Card con le seguenti limitazioni:

- a) con riferimento alla Card “Personal” di cui all'art. 10.1), lett. a), la prestazione prevista dal punto ii) non può essere goduta dal Titolare e può essere ceduta solo a terzi che non siano mai stati Pazienti del Gruppo Primo-Caredent<sup>3</sup> e quella del punto ii) può essere ceduta ad amici e familiari del Titolare;
- b) con riferimento alla Card “Family” di cui all'art. 10.1), lett. b), le prestazioni previste dai punti i), iv) e v) possono essere cedute ad amici e familiari del Titolare e quelle di cui al punto ii) non possono essere godute dal Titolare e possono essere cedute solo a terzi che non siano mai stati Pazienti del Gruppo Primo-Caredent<sup>3</sup>.

A tal scopo, compilando un modulo digitale, il Titolare ha la possibilità di inserire i dati (nome, cognome, e-mail e numero di telefono) del soggetto terzo a cui intende cedere le prestazioni previste dalla sua Card: lo stesso è contattato via e-mail/telefono dalla Struttura e, qualora accettasse la cessione, è invitato a fissare un appuntamento presso uno degli ambulatori del Gruppo Primo-Caredent. Qualora il potenziale cessionario non prestasse il consenso al trattamento dei propri dati personali nel corso del primo contatto, le Contitolari interromperanno ogni tipo di trattamento dei dati e procederanno alla cancellazione immediata degli stessi. In tal caso, la prestazione non fruita dal potenziale cessionario torna nella disponibilità del Titolare, il quale può procedere con un nuovo tentativo di cessione.

<sup>1</sup> I pacchetti prepagati di prevenzione sono soluzione welfare integrate emesse dalla RB Sistema Welfare S.p.A.

<sup>2</sup> Previa valutazione dell'odontoiatra, per bambini di età non superiore agli undici anni.

<sup>3</sup> Soggetti che, negli ultimi cinque anni, non abbiano sottoscritto un piano di cura con alcuna delle società del Gruppo Primo-Caredent.

10.7) La proprietà della Card si trasferisce in capo al Titolare al momento della trasmissione elettronica o della consegna cartacea dei Codici Univoci delle prestazioni ad essa associati. Pertanto, in nessun caso la Struttura può essere ritenuta responsabile in caso di smarrimento e/o furto di uno o più dei Codici Univoci della Card.

10.8) Acquistando la Card, il Titolare accetta di rispettare le presenti Condizioni e si impegna a non utilizzare la Card stessa in modo ingannevole, sleale o altrimenti dannoso per la Struttura. In caso contrario, la Struttura si riserva il diritto di risolvere il contratto sottoscritto col Titolare ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. In tal caso, la Card è immediatamente disattivata ed è trattenuto, a titolo di penale, l'intero Prezzo di Vendita, indipendentemente dal numero di prestazioni ancora da svolgersi.

10.9) Il Titolare può recedere anticipatamente dal presente Contratto a condizione che non abbia fruito di alcuna delle prestazioni ad essa associate, dandone comunicazione alla Struttura. Entro 60 (sessanta) giorni dalla data del recesso, la Struttura rimborsa al Paziente quanto pagato dal Titolare.

10.10) Nel caso in cui il Titolare acquisti la Card a distanza (p.e. *online*), ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005 (Codice del consumo), lo stesso può recedere dal presente Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla sua sottoscrizione senza dover fornire alcuna motivazione.

10.11) Agli artt. 10.9 e 10.10 si applica, in quanto compatibile, la procedura per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 8.

10.12) La Struttura si riserva la facoltà di modificare, in tutto o in parte, le Condizioni Particolari applicate alle Card informando il Paziente con almeno sette giorni d'anticipo rispetto alla data in cui le modifiche stesse dovranno avere efficacia.

## **11) Tutela dei dati personali**

11.1) Il Paziente ha ricevuto dalla Struttura separata informativa *privacy* ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. UE 679/2016 (GDPR).