



## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

L'utilizzo dei Servizi offerti comporta la piena e incondizionata accettazione dei presenti termini e condizioni generali, fatti salvi eventuali termini e condizioni particolari applicabili a specifici servizi.

TRUST MEDICAL S.r.l. si riserva il diritto di modificare i presenti termini e condizioni in qualsiasi momento e senza preavviso. Si invita pertanto il Paziente a prenderne regolare visione prima di accedere ai Servizi.

Il Paziente è invitato a leggere con particolare attenzione i seguenti paragrafi:

Art. 3 – Prenotazioni e modalità di pagamento dei servizi

Art. 4 – Disdetta e modifica della prenotazione

Art. 5 – Servizi con pagamento anticipato e termini specifici di cancellazione

Art. 6 – Politica applicabile in caso di mancata presentazione (\*no-show\*), cancellazione o modifica nella stessa giornata della prestazione

Si richiama inoltre l'attenzione del Paziente su eventuali limitazioni relative ai Servizi inclusi, nonché su eventuali oneri economici a proprio carico.

### 1. CHI SIAMO

TRUST MEDICAL S.r.l.

Sede legale: Via Bazzini 30, 20131 Milano

Partita IVA / Codice Fiscale: 08885800964

(di seguito, anche "TRUST")

### 2. PRESTAZIONI PRENOTABILI E PREZZI

2.1. Presso TRUST il Paziente può prenotare le seguenti prestazioni:

- visite specialistiche, terapie e trattamenti;
- esami di laboratorio;
- esami endoscopici;
- esami di diagnostica per immagini;
- interventi chirurgici.

2.2. TRUST si riserva il diritto di modificare, integrare o rettificare, in qualsiasi momento, l'offerta dei Servizi disponibili. TRUST si riserva altresì il diritto di sospendere o interrompere, in tutto o in parte e senza preavviso, l'erogazione di uno o più Servizi.

2.3. Alcuni Servizi possono essere erogati, su richiesta del Paziente e previa prenotazione, anche presso il domicilio dello stesso, secondo disponibilità e condizioni specifiche.



**2.4.** Nel corso dell'erogazione di una prestazione, il professionista sanitario potrà proporre l'esecuzione di ulteriori accertamenti o prestazioni integrative (a titolo esemplificativo, un'ecografia o una medicazione), qualora ritenuti opportuni. In tali casi, il professionista richiederà preventivamente il consenso del Paziente. In caso di accettazione, il costo finale sarà adeguato in base alle prestazioni effettivamente eseguite.

**2.5.** I prezzi delle singole prestazioni sono indicati accanto a ciascuna specialità medica e sono consultabili online e presso ciascuna sede di Trust.

**2.6.** TRUST si riserva il diritto di modificare i prezzi in qualsiasi momento. Al Paziente sarà in ogni caso applicato il listino vigente al momento della prenotazione, anche qualora, per ragioni tecniche, manutentive o di aggiornamento, lo stesso non risulti temporaneamente visibile sul sito web.

**2.7.** Il costo delle visite specialistiche può variare in funzione della disponibilità delle agende e dei professionisti. Il relativo intervallo di prezzo è sempre indicato sul sito web oppure comunicato dall'operatore del desk o del service center al momento della prenotazione. TRUST definisce i propri prezzi con l'obiettivo di garantire la massima accessibilità ai Servizi offerti.

### **3. PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI SERVIZI**

**3.1.** La prenotazione delle prestazioni sanitarie può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Online**, tramite il sito web di TRUST;
- **Telefonicamente**, al numero **02 87338000**, nei seguenti orari:  
*dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 20:00; sabato, dalle ore 8:00 alle ore 12:30;*
- **Via WhatsApp**, al numero **02 87338000**,
- **Direttamente presso il desk** dei centri TRUST.

**3.2.** TRUST opera prevalentemente su base programmata, ad eccezione di alcune prestazioni di laboratorio erogate tramite il Centro Prelievi dell'Istituto Clinico Città Studi spa per le quali è previsto l'accesso libero. Le agende sono organizzate al fine di garantire il massimo rispetto degli orari prenotati; tuttavia, la natura delle attività sanitarie può determinare ritardi non imputabili all'organizzazione del servizio.

**3.3.** In caso di ritardo del Paziente rispetto all'orario prenotato, TRUST non garantisce l'erogazione della prestazione qualora ciò possa compromettere la regolare prosecuzione delle attività ambulatoriali o arrecare ritardo agli appuntamenti successivi.

**3.4.** Salvo quanto diversamente previsto all'articolo 5 per i Servizi soggetti a pagamento anticipato, il corrispettivo delle prestazioni è generalmente richiesto anticipatamente all'erogazione della prestazione e può essere saldato mediante:

- contanti;
- bancomat;
- carta di credito;
- carta di debito;

restando in ogni caso applicabile la normativa fiscale vigente al momento del pagamento.

**3.5.** Il Paziente che effettua il pagamento mediante strumenti tracciabili potrà beneficiare delle eventuali detrazioni fiscali previste dalla normativa vigente, nei limiti e secondo le condizioni stabilite dalla legge. Tale beneficio non si applica ai pagamenti effettuati in contanti, salvo i casi espressamente previsti dalla normativa.

Le fatture sono rese disponibili in formato cartaceo presso il desk.

**3.6.** La prenotazione e il pagamento online comportano la non applicazione delle spese amministrative di accettazione pari a euro 3,00. Tali spese amministrative, ove previste, restano invece applicabili in caso di accettazione e pagamento presso il desk.

#### **4. DISDETTA E MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE**

**4.1.** Il Paziente può richiedere liberamente la cancellazione o la modifica della prenotazione con un preavviso pari o superiore a 24 ore rispetto all'orario fissato per l'appuntamento.

**4.2.** Le richieste di cancellazione o modifica comunicate con un preavviso inferiore a 24 ore rispetto all'orario fissato per l'appuntamento sono considerate tardive e sono disciplinate da quanto previsto al successivo articolo 6.

**4.3.** Costituiscono motivi legittimi di cancellazione o modifica senza preavviso le seguenti cause adeguatamente documentate che impediscano al Paziente di usufruire della prestazione prenotata:

- stato di quarantena o isolamento sanitario;
- ricovero ospedaliero;
- malattia improvvisa;
- incidente stradale;
- calamità naturali;

Il Paziente potrà comunicare tali motivazioni al momento della richiesta di cancellazione o modifica, riservandosi TRUST la facoltà di richiedere idonea documentazione giustificativa.

#### **5. SERVIZI CON PAGAMENTO ANTICIPATO E TERMINI DI CANCELLAZIONE SPECIFICI**

**5.1.** Alcuni Servizi erogati da TRUST, in ragione delle loro caratteristiche organizzative, cliniche o operative, possono richiedere il pagamento anticipato e/o essere soggetti a termini di cancellazione differenti rispetto a quelli ordinari previsti dall'articolo 4.

Tali condizioni saranno comunicate al Paziente al momento della prenotazione.

In caso di mancato rispetto dei termini di cancellazione previsti per tali Servizi, ovvero in caso di mancata presentazione del Paziente (*no-show*), l'importo versato non sarà rimborsabile, salvo il ricorrere di comprovati motivi legittimi ai sensi dell'articolo 4.3.

**5.2.** Ai Servizi e alle prestazioni disciplinati dal presente articolo si applicano altresì le disposizioni di cui al successivo articolo 6, ove compatibili.

## **6. POLITICA IN CASO DI NO-SHOW, CANCELLAZIONE O MODIFICA TARDIVA**

**6.1.** Le prestazioni ambulatoriali prenotate e già pagate dal Paziente sono soggette alle condizioni di cancellazione e rimborso di cui al presente articolo, salvo diverse condizioni specificamente comunicate al Paziente al momento della prenotazione.

**6.2.** In caso di cancellazione o modifica della prenotazione comunicata con un preavviso pari o superiore a 24 ore rispetto all'orario fissato per l'appuntamento, il Paziente ha diritto al rimborso dell'importo eventualmente già versato, secondo le modalità e i tempi tecnici previsti dal metodo di pagamento utilizzato.

**6.3.** In caso di cancellazione o modifica della prenotazione comunicata con un preavviso inferiore a 24 ore rispetto all'orario fissato per l'appuntamento, l'importo già versato per la prestazione sarà trattenuto da TRUST e non sarà rimborsabile, salvo il ricorrere di comprovati motivi legittimi ai sensi dell'articolo 4.3.

**6.4.** In caso di mancata presentazione del Paziente alla prestazione prenotata (no-show), senza comprovato motivo legittimo ai sensi dell'articolo 4.3, l'importo già versato per la prestazione sarà trattenuto da TRUST e non sarà rimborsabile.

**6.5.** L'importo trattenuto ai sensi del presente articolo ha natura di penale contrattuale ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile.

**6.6.** Le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano nei casi di legittimo impedimento di cui all'articolo 4.3. Il Paziente dispone di 30 giorni per comunicare e documentare le motivazioni che hanno determinato l'assenza, la cancellazione o la modifica tardiva. Decorso inutilmente tale termine, l'importo già versato resterà definitivamente trattenuto.

## **7. REGOLE DI COMPORTAMENTO**

**7.1.** Il Paziente garantisce la veridicità dei dati comunicati a TRUST ed è l'unico responsabile di eventuali dichiarazioni false o inesatte.

**7.2.** Il Paziente e i suoi eventuali accompagnatori sono tenuti a mantenere un comportamento collaborativo, educato e rispettoso nei confronti del personale, degli altri Pazienti, nonché degli arredi e delle attrezzature.

**7.3.** Il Paziente è tenuto a presentarsi con l'anticipo indicato nelle comunicazioni ricevute, munito di tessera sanitaria e documento di identità valido.

**7.4.** È responsabilità del Paziente portare con sé eventuale documentazione clinica pregressa utile alla prestazione.



**7.5.** Per alcune prestazioni è richiesta una specifica preparazione preventiva. Il Paziente è tenuto a leggere attentamente le istruzioni fornite da TRUST.

**7.6.** È vietato fumare e utilizzare sigarette elettroniche all'interno delle sedi TRUST.

**7.7.** L'accesso alle aree riservate al personale è vietato ai Pazienti, per esigenze di sicurezza, riservatezza e tutela dei dati clinici.

**7.8.** Si invita il Paziente a limitare l'utilizzo del telefono cellulare e a mantenere un tono di voce adeguato.

## **8. CONSEGNA DEI REFERTI**

**8.1.** I referti sono consegnati esclusivamente al diretto interessato o a soggetto formalmente delegato mediante delega scritta corredata da copia del documento di identità del delegante.

**8.2.** I referti relativi a test HIV o contenenti indagini genetiche possono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato, nel rispetto della normativa vigente.

## **9. SERVIZI DI TELEMEDICINA**

**9.1.** TRUST offre servizi di telemedicina accessibili tramite computer, smartphone o tablet.

**9.2.** Il Paziente prende atto che:

- a)** il consulto a distanza non sostituisce la visita medica in presenza e può limitarne la completezza diagnostica;
- b)** le valutazioni cliniche si basano esclusivamente sulle informazioni fornite dal Paziente, che ne garantisce accuratezza, completezza e veridicità.

## **10. MINORI**

**10.1.** I minori devono essere accompagnati da un genitore o da chi esercita la responsabilità genitoriale.

**10.2.** Il genitore presente da solo dovrà sottoscrivere apposita dichiarazione sostitutiva attestante di agire anche per conto dell'altro esercente la responsabilità genitoriale.

**10.3.** È ammessa delega scritta a favore di altro adulto, corredata da copia del documento di identità del delegante.

## **11. ASSICURAZIONI**

**11.1.** TRUST può operare in convenzione diretta o indiretta con compagnie assicurative, fondi sanitari integrativi e mutue.

**11.2.** La copertura delle singole prestazioni deve essere verificata direttamente dal Paziente con il proprio ente convenzionato.

## **12. RECLAMI E SEGNALAZIONI**

**12.1.** Reclami, segnalazioni e comunicazioni possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo online.

**12.2.** Le segnalazioni costituiscono uno strumento di miglioramento continuo dei Servizi.

**12.3.** TRUST prenderà in carico i reclami entro **15 giorni lavorativi**, fornendo riscontro nel minor tempo possibile compatibilmente con la complessità del caso.

## **13. PRIVACY E COOKIE**

**13.1.** TRUST tratta i dati personali nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Per ulteriori informazioni, il Paziente è invitato a consultare l'informativa privacy e cookie disponibile sul sito web istituzionale.