

## **TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PER USUFUIRE DEI SERVIZI DELLA CLINICA NOVA LUX**

### **1. PREMESSA**

Le seguenti Condizioni di vendita si applicano a tutte le prestazioni acquistate dal Cliente con qualunque mezzo di prenotazione (personalmente presso la Clinica, telefonicamente, tramite e-mail, on line).

La prenotazione di una prestazione comporta l'integrale accettazione delle presenti Condizioni.

### **2. CHI SIAMO**

Clinica Nova Lux ® ha sede in Via Valtellina 11, 20821 Meda ed è un marchio registrato di proprietà esclusiva della società Dantes 2018 srl STP.

### **3. MODALITA' DI PRENOTAZIONE E PRESTAZIONI EROGATE**

Le prenotazioni delle prestazioni possono essere effettuate:

- Direttamente in Segreteria presso la nostra struttura durante gli orari di apertura, dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 19.30;
- Telefonicamente al numero unico di centralino CUP 0362-687851, dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 19.30, oppure in alternativa lasciando un messaggio in segreteria telefonica al di fuori degli orari di apertura della segreteria;
- Inviando richiesta all'indirizzo e-mail [segreteria@clinicanovalux.it](mailto:segreteria@clinicanovalux.it);
- On line all'indirizzo web [www.clinicanovalux.it](http://www.clinicanovalux.it), nella sezione Prenota on Line;

Affinché una richiesta di prenotazione possa essere presa in considerazione, il Cliente dovrà necessariamente fornire, all'atto della richiesta, i seguenti dati: Nome, Cognome, Numero di Cellulare ed indirizzo e-mail.

Al termine della procedura di prenotazione, avutane conferma dalla Clinica (personalmente, telefonicamente, tramite e-mail o conferma del sistema on-line), il Cliente riceverà un sms di conferma contenente tutti i dati rilevanti per l'appuntamento. In seguito, entro le 24 ore precedenti l'appuntamento, il Cliente riceverà un ulteriore sms di promemoria nel quale sarà richiesto di confermare la presenza in relazione alla prestazione prenotata.

Alcuni dei Servizi erogati dalla Clinica Nova Lux potranno essere usufruiti unicamente dopo aver effettuato una prima visita specialistica e concordato con il Medico competente la prestazione da richiedere.

Nel corso dell'esecuzione di una prestazione, il Medico competente potrebbe suggerire l'esecuzione di una o più prestazioni aggiuntive o differenti rispetto a quella programmata in sede di prenotazione. Qualora il Paziente accettasse, il prezzo finale terrà conto delle ulteriori prestazioni eseguite e il Paziente provvederà al pagamento di tutte le prestazioni concordate.

Clinica Nova Lux organizza le agende di lavoro dei propri professionisti in modo da rispettare al massimo la puntualità degli orari prefissati degli appuntamenti. Il Paziente accetta in ogni caso che, per la specificità tipica delle attività sanitarie, possono determinarsi occasionalmente ritardi non ascrivibili a responsabilità della Clinica.

Non si garantisce l'erogazione della prestazione al Paziente che si presenti in ritardo in sede, qualora ciò possa determinare, ad insindacabile giudizio della Clinica, ritardi rispetto alla lista di prenotazione ovvero differenti problematiche organizzative.

Clinica Nova Lux si riserva il diritto di decidere, in qualsiasi momento, di modificare, aggiungere, rettificare i Servizi offerti ai Pazienti.

#### **4. PREZZI E NORMATIVA FISCALE**

I prezzi in vigore di ogni singola prestazione erogata o pacchetto erogato sono indicati sul sito web all'indirizzo [www.clinicanovalux.it](http://www.clinicanovalux.it) e suddivisi per singola specialità medica.

I pagamenti delle prestazioni eseguite vengono generalmente richiesti al termine delle visite e degli esami diagnostici, fatti salvi i casi per cui è richiesto un pagamento anticipato in fase di prenotazione. Per particolari tipologie di prestazioni (richiedenti l'acquisto anticipato di dispositivi/materiale ovvero la messa a disposizione da parte della Clinica di locali e/o personale specializzato appositamente rinvenuto), al momento della prenotazione, al Paziente verrà indicata la data entro la quale effettuare il pagamento integrale della prestazione ovvero la rinuncia alla prestazione stessa. Superato detto termine senza che sia intervenuta rinuncia alla prestazione da parte del Paziente, quest'ultimo si obbliga in ogni caso (anche in caso di mancata fruizione) al pagamento del relativo prezzo così come concordato all'atto della prenotazione.

Le modalità di pagamento accettate sono: Contanti / Bonifico bancario / Assegno bancario / Carte di debito o credito / Satispay / Buono salute.

Sulle prestazioni erogate si applica in ogni caso la normativa fiscale in essere al momento del pagamento e specificatamente:

- Prestazione esenti da iva: L'art. 10 n. 18 del D.P.R. 633/72 nel testo vigente concede l'esenzione Iva alle "prestazioni sanitarie di diagnosi, cura e riabilitazione rese alla persona nell'esercizio delle professioni ed arti sanitarie soggette a vigilanza";
- Prestazioni soggette ad Iva: le prestazioni di medicina estetica e di chirurgia con finalità prettamente cosmetiche devono ritenersi escluse da qualsiasi nozione di carattere medico.

Clinica Nova Lux si riserva il diritto di modificare i prezzi esposti senza preavviso, per cause imputabili ad aumenti improvvisi o programmati dei costi delle utenze, delle materie prime, dei compensi ai dipendenti e collaboratori medici o altre cause inattese.

Al Paziente verrà in ogni caso garantito e applicato il listino in vigore al momento della prenotazione.

#### **5. SCONTI CONTRATTUALI INCONDIZIONATI E CONDIZIONATI**

Clinica Nova Lux si riserva di applicare sconti e riduzioni di prezzo o fornire prestazioni gratuite per i propri servizi offerti nelle ipotesi di seguito elencate:

- Sconto incondizionato o riduzione di prezzo dal 10% sino al 50% del prezzo vigente o prestazione gratuita nei confronti dei propri dipendenti, stretti collaboratori medici e sanitari e loro relativi parenti sino al quarto grado;
- Sconto condizionato o riduzione di prezzo dal 10% sino al 30% del prezzo vigente nei confronti dei pazienti per casistiche legate al raggiungimento di una determinata soglia di spesa o erogazione di un prestabilito pacchetto di prestazioni;
- Prestazione gratuita nei confronti dei pazienti non rientranti nelle categorie del sopracitato punto per:

- a) visita di controllo successiva ad una prima visita medica e legata ad essa;
- b) visita di controllo successiva ad uno specifico trattamento precedentemente eseguito e legato ad essa;
- c) visita di controllo successiva ad uno specifico intervento chirurgico precedentemente eseguito;
- d) consegna documentazione clinica relativa ad un esame medico effettuato internamente od esternamente presso un laboratorio convenzionato con la struttura stessa;
- e) presa visione esami o referti prescritti dallo Specialista.

Al fine di attestare l'erogazione dello sconto condizionato o incondizionato ossia della prestazione gratuita, al termine della prestazione il Paziente verrà invitato a firmare una Dichiarazione contenente quanto concordato con la struttura.

All'interno della fattura di vendita, se occorrente per la tipologia di prestazione eseguita, verrà riportata la riduzione di prezzo valorizzata in percentuale o numero intero.

## **6. NORME DI COMPORTAMENTO**

Il Paziente deve presentarsi puntuale rispetto all'orario concordato per l'appuntamento, deve essere munito di tessera sanitaria e di un documento d'identità in modo da poter procedere all'accettazione in Segreteria.

Il Paziente è garante ed è unico responsabile dell'autenticità di tutti i dati anagrafici comunicati in Segreteria.

Al termine della procedura di Accettazione al Paziente verrà chiesto di firmare in forma cartacea o digitale l'Informativa Privacy e sarà libero di accettare o rifiutare l'invio di comunicazioni commerciali da parte di Clinica Nova Lux.

Al Paziente viene richiesto di portare con sé eventuale precedente documentazione clinica inerente alla prestazione sanitaria prenotata e di consegnarla al Medico competente o al personale della Clinica quando richiesto.

Per tutto il tempo di permanenza nella struttura, ai Pazienti ed ai loro accompagnatori è richiesto un atteggiamento di buona educazione nei confronti del personale, dei collaboratori della struttura, degli altri Pazienti e di avere rispetto delle apparecchiature e degli arredi.

I Pazienti e gli accompagnatori si impegnano a seguire scrupolosamente le indicazioni date dal personale e dai collaboratori della Clinica.

I Pazienti e gli accompagnatori si impegnano a rispettare i divieti di accesso e la segnaletica presente all'interno della sede; i Pazienti e gli accompagnatori possono accedere unicamente ai seguenti ambienti: le sale d'attesa, i servizi igienici, gli ambulatori medici durante le visite o gli esami.

Non è consentito loro accedere agli ambienti segnalati con appositi cartelli indicatori e riservati al personale ed ai collaboratori della Clinica.

Non è consentito fumare né utilizzare sigarette elettroniche.

I Pazienti e gli accompagnatori si impegnano a limitare l'uso del cellulare, diminuire il volume della suoneria, di limitare il tono di voce durante le telefonate e le conversazioni all'interno della struttura.

L'accesso di animali d'affezione (cani, gatti, conigli, furetti e ogni genere di animale domestico) è vietato all'interno di tutti gli edifici dell'ospedale secondo quanto previsto dall'articolo 22 – comma 2 – del Regolamento Regionale del 13 aprile 2017, n.2.8.6.

## **7. ASSICURAZIONI**

Clinica Nova Lux ha stipulato diverse convenzioni con fondi sanitari, mutue ed enti assicurativi, in forma diretta ed indiretta.

I Pazienti assistiti possono accedere a tariffe e scontistiche ridotte rispetto ai prezzi solventi praticati dalla struttura.

Si informano i Pazienti che non tutte le prestazioni erogate dalla Clinica sono convenzionate con gli enti assicurativi. Pertanto, sarà necessario verificare tramite la propria compagnia assicurativa o presso la Segreteria della Clinica Nova Lux la copertura del servizio richiesto.

## **8. MINORI**

I Pazienti minorenni devono essere necessariamente accompagnati dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale su di essi.

In ipotesi eccezionali, i genitori possono delegare un adulto ad accompagnare il minore. In questo caso è necessario presentare un documento scritto e firmato dai genitori e della copia dei documenti d'identità.

## **9. RECLAMI E SEGNALAZIONI**

I reclami e le segnalazioni devono essere comunicati sempre in forma scritta ed inviati all'indirizzo e-mail della Clinica: [segreteria@clinicanovalux.it](mailto:segreteria@clinicanovalux.it).

Sarà dato loro riscontro nel più breve tempo possibile, compatibilmente con l'organizzazione aziendale e con la gravità, stimata secondo l'insindacabile apprezzamento della Clinica, della problematica segnalata.