

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

1. OGGETTO

1.1. GAMMA S.R.L. via ROMANA 231, 55100 LUCCA P.IVA 01090540467 in persona del legale rappresentante pro tempore, iscritta al Registro delle Imprese di Lucca al n. REA LU - 117326, PEC: gammasrl@pec.wmail.it (la “società”), mette a disposizione il sito <https://www.martinicentromedico.it> (la “Piattaforma”), attraverso la quale i professionisti ad essa iscritti (“**Professionista**” o “**Professionisti**”) forniscono consulenza medico-sanitaria a distanza ai propri pazienti (“**Paziente**” o “**Pazienti**”) sulla base della documentazione medica caricata dagli stessi sulla Piattaforma in totale autonomia.

1.2. La società fornisce consulenza ed agevola la prestazione dei servizi sanitari a favore dei propri pazienti. Il Paziente riconosce ed accetta che la prestazione sanitaria sarà fornita esclusivamente dal Professionista erogatore prescelto dal paziente stesso. Il Paziente riceve la prestazione sanitaria direttamente dal Professionista prescelto da lui stesso rispetto ai quali la società Gamma è estranea.

1.3. Le presenti condizioni generali di utilizzo (“**Condizioni Generali**”) disciplinano appunto l’utilizzo del sito da parte dei Pazienti che vi si registrano.

La società si riserva il diritto di modificare e/o integrare le presenti Condizioni Generali pubblicandole sul proprio sito internet. Le modifiche alle Condizioni Generali saranno efficaci dal momento della loro pubblicazione, fermo restando che non si applicheranno alle prestazioni già richieste dal Paziente.

2. REGISTRAZIONE

2.1. Il Paziente che intende utilizzare il servizio deve registrarsi sulla Piattaforma, fornendo in maniera veritiera e corretta tutti i dati nella apposita scheda di registrazione, al fine di creare il proprio profilo utente (account). La registrazione rende possibile l’invio di richieste relative ad uno o più prestazioni sanitarie a distanza al Professionista prescelto, tra l’elenco dei Professionisti iscritti alla Piattaforma.

2.2. Al momento della registrazione sarà disponibile la versione stampabile delle presenti Condizioni Generali e il documento relativo alla informativa sulla privacy.

La registrazione avviene a seguito della compilazione dei campi obbligatori, e comporta l’integrale conoscenza e accettazione da parte del Paziente delle presenti Condizioni Generali.

2.3. Durante la fase di registrazione, il Paziente potrà registrarsi inserendo il proprio indirizzo email e una password a scelta. In caso di smarrimento della password, avrà la possibilità di recuperarla tramite apposita procedura guidata.

2.4. Tutti gli account devono essere registrati con un indirizzo e-mail personale valido, cui il Paziente ha regolarmente accesso. Gli account che sono stati registrati con l’indirizzo e-mail di qualcun altro o con indirizzi di posta elettronica temporanei potranno essere chiusi da parte di Gamma senza alcun preavviso. Inoltre Gamma si riserva il diritto di respingere una nuova registrazione o di cancellare un account in qualsiasi momento, nonché di chiedere la riconvalida dell’account nel caso in cui ritenga che sia stato utilizzato un indirizzo e-mail non valido.



3. SERVIZI GRATUITI OFFERTI DALLA PIATTAFORMA

Con la registrazione, il Paziente è attivo sulla Piattaforma ed ha:

- ✓ accesso ai profili di tutti i Professionisti iscritti, cui può inviare richieste di consulto/videovisite a titolo gratuito e/o a pagamento come specificato ai punti 4 e 5 delle presenti Condizioni Generali cui si fa rinvio;
- ✓ c'è la possibilità di impostare appuntamenti, memo di terapie e follow-up;
- ✓ inviare e ricevere messaggi in entrata dai Professionisti presso i quali è in cura
- ✓ accesso al servizio "Informazioni", ovvero la possibilità di richiedere alle segreterie mediche dei Professionisti iscritti informazioni di tipo organizzativo-burocratico diverse da un parere professionale. Le richieste possono essere inoltrate a mezzo mail all'account di posta: accettazionestudimedici@martinicentromedico.it, oppure contattando il numero +39 0583 491406. La richiesta può essere rifiutata ove risulti incongruente con la tipologia di servizio prescelto. Laddove vi siano problemi tecnicoinformatici legati all'uso della piattaforma è possibile rivolgere le proprie richieste, scrivendo a marketing@martinicentromedico.it.

4. SERVIZI A PAGAMENTO FRUIBILI TRAMITE PIATTAFORMA

A pagamento, il Paziente può:

- (i) effettuare consulto con testo scritto e documentazione allegata a supporto, inclusi CD radiologici;
- (ii) effettuare videovisite scaricando e installando l'applicativo Zoom, di proprietà della Zoom Video Communications, Inc. sul proprio computer; per tutte le informazioni relative a Zoom si invita il Paziente a prendere visione del sito <https://zoom.us/privacy-and-legal> dove sarà possibile acquisire tutte le informazioni necessarie.
- (iii) impostare la segnalazione di priorità
- (iv) aumentare lo spazio disponibile per il proprio welbox (vedi punto 3)

La prestazione sarà resa secondo le tariffe e nei tempi stabiliti dal singolo Professionista prescelto.

5. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

5.1 Prima di dare seguito al pagamento, al Paziente verrà mostrato un riepilogo della richiesta di consulto/videovisita/aumento spazio, in cui saranno indicati:

- (i) le caratteristiche principali della prestazione sanitaria richiesta;
- (i) il prezzo totale del consulto/videovisita di volta in volta indicato in fase di richiesta della prestazione al Professionista e accettato dal Paziente in fase di conferma della richiesta, comprensivo anche di imposta di bollo per prestazioni superiori a Euro 77,47;



5.2 Il corrispettivo totale dovrà essere pagato in un'unica soluzione a favore di Gamma., che ha ricevuto mandato all'incasso da parte del Professionista iscritto. A fronte del pagamento, la società emetterà regolare fattura, che il Paziente potrà stampare e visionare in qualsiasi momento nel dettaglio della singola prestazione conclusa nonché nella sezione storico "Fatture" del proprio account.

5.3 I metodi di pagamento accettati sono: carta di credito e carte prepagate accettate dal circuito PayPal.

5.4 Nessuna responsabilità potrà essere attribuita alla società per qualsiasi utilizzo fraudolento da parte di terzi dei dati relativi al mezzo di pagamento del Paziente oppure per problematiche tecniche intervenute nel corso delle procedure di pagamento: in tali circostanze il Paziente dovrà contattare immediatamente sia il proprio gestore pagamenti che la società ed eventualmente le Autorità competenti.

6. MESSAGGI PUBBLICITARI

Il sito non contiene messaggi pubblicitari di società terze.

7. CONTENUTI DEL PAZIENTE

I Pazienti hanno la possibilità di inviare file, immagini, fotografie ed altri contenuti direttamente al Professionista scelto. Nel fornire tali contenuti, il Paziente dichiara e garantisce di esserne il proprietario o, qualora dovesse agire per conto di terzi, di disporre di una loro preventiva autorizzazione espressa all'invio dei suddetti contenuti, nonché di tutti i diritti relativi alla concessione di licenze e di permessi di qualunque genere in relazione ad essi.

8. TITOLARITÀ DEI DATI FORNITI ALLA REGISTRAZIONE DELL'ACCOUNT E DEI CONTENUTI DEL PAZIENTE

Il Paziente conserva tutti i diritti di proprietà sui dati personali, i Contenuti del Paziente e/o altre informazioni forniti su o mediante la Piattaforma. La società riguardo ai dati personali forniti dal Paziente include il loro utilizzo in forma anonima per scopi statistici, feedback dei partner/fornitori, controllo di qualità o per qualsiasi altro scopo lecito, ivi inclusi fini promozionali, pubblicitari, di marketing, e ricerche di mercato.

9. RESPONSABILITÀ DEL PAZIENTE

10.1 Il Paziente dichiara e garantisce: (i) di essere maggiorenne o il rappresentante legale di minorenne; (ii) che i dati dallo stesso forniti con la scheda di registrazione sono corretti e veritieri; (iii) che aggiornerà i dati forniti ogniqualvolta si renda necessario.

In caso di servizi chiesti per conto di terzi, colui che procede alla richiesta dichiara e garantisce che tale Paziente abbia liberamente acconsentito alla richiesta (ove il Paziente sia nelle condizioni legali e mediche di poter esprimere tale consenso) e, in ogni caso, di disporre dei necessari poteri o comunque del diritto di chiedere il servizio al Professionista nell'interesse del Paziente, nonché di poter caricare la documentazione sanitaria del Paziente sul Sito.

Il Paziente inoltre presta il proprio consenso a che il Professionista prescelto coinvolga altri professionisti appartenenti ad altre aree tematiche di specialità, laddove dovesse ritenere che la richiesta di Consulto che gli è stata presentata richieda l'intervento congiunto di più specialisti, a beneficio del Paziente.

10.2 Il Paziente s'impegna a non utilizzare la Piattaforma in modo illecito

10.3 Il Paziente assicura che le informazioni fornite al momento della compilazione della scheda di registrazione sono nella sua legittima disponibilità e non violano alcun diritto di terzi.



10.4 Il Paziente verso cui verrà erogata la prestazione sanitaria attraverso la piattaforma è consapevole che il Professionista erogatore assume in proprio ogni responsabilità medica e professionale nei suoi confronti.

10.5 L'utilizzo del Servizio è consentito solo ad utenti maggiorenni secondo la legge italiana (maggiore di anni 18). L'eventuale utilizzo del servizio da parte di utenti minorenni presuppone e sottintende l'autorizzazione e la supervisione dei genitori o di chi ne esercita la potestà o la tutela, che assumeranno quindi ogni responsabilità dell'operato del minore nei confronti di Gamma s.r.l. e dei terzi ad ogni titolo coinvolti.

10. SEGRETEZZA DI USER ID E PASSWORD

La responsabilità di preservare la riservatezza del codice identificativo (User Id) e della password è interamente a carico del Paziente. È necessario dare immediatamente notizia a Gamma srl, secondo i contatti indicati al punto 3 delle Condizioni Generali, qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza di User Id e/o password e/o nel caso in cui venga fatto qualsiasi uso non autorizzato del proprio account, o ancora se sussista una qualsiasi violazione delle norme di sicurezza di cui il Paziente possa essere a conoscenza. La società declina ogni responsabilità nel caso in cui una persona a cui il Paziente abbia comunicato la password utilizzi la Piattaforma senza il suo consenso.

11. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

12.1 Gamma srl non è tenuta a verificare la correttezza delle eventuali informazioni e dei referti forniti dal Professionista erogatore, che fornisce la prestazione sotto la sua esclusiva responsabilità. Gamma declina ogni responsabilità per il contenuto della prestazione sanitaria e per tutte le azioni e omissioni del Professionista erogatore.

12.2 Gamma non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per la mancata, ritardata o non corretta fornitura della prestazione sanitaria da parte del Professionista erogatore, che risponderà direttamente e in proprio del suo operato.

12.3 La mancata, ritardata o non corretta fornitura della prestazione medica rispetto a quanto stabilito nell'accordo con il Professionista prescelto non costituisce inadempimento contrattuale di Gamma quando è conseguente a circostanze imprevedibili, nonché al di fuori del proprio controllo o a cause di forza maggiore tra cui, in via meramente esemplificativa e non esaustiva ed anche alternativa se del caso, calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, sabotaggi, incendi, alluvioni, terremoti, scioperi di carattere nazionale, provvedimenti di legge e/o ordini di autorità pubbliche e giudiziarie, difettoso funzionamento della Piattaforma conseguente all'interruzione o al non corretto funzionamento di piattaforme di proprietà di terzi e/o di connessioni web, delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e/o nazionali, quali, a mero fine esemplificativo e non esaustivo, guasti, sovraccarichi, interruzioni.

12.4 La società declina ogni responsabilità per eventuali errori od omissioni nella fase di conferma della tipologia della prestazione sanitaria, dell'onorario del Professionista e delle tempistiche.

12.5 In ogni caso, la società non sarà mai responsabile nei confronti del Paziente per:

- perdita di reddito o ricavi;
- perdita di profitti attuali o previsti;
- perdita di opportunità;
- perdita indiretta o consequenziale (per "perdita consequenziale" si intendono perdite che non siano note, previste o altrimenti prevedibili).



12.6 Si fa presente che l'installazione dell'applicativo Zoom è una attività funzionale alla erogazione della prestazione chiesta al medico da parte del Paziente. Pertanto la società Gamma srl rimane del tutto estranea ai rapporti contrattuali tra il Paziente che installa sul proprio device l'applicativo Zoom e la società Zoom stessa. Le attività poste in essere da Zoom non sono sotto il controllo di Gamma s.r.l.; la pubblicazione da parte di Zoom di banner/link/pubblicità/informazioni di qualsivoglia natura non comporta l'approvazione o l'avallo da parte di Gamma né dei relativi siti e dei loro contenuti, né implica alcuna forma di garanzia da parte di quest'ultima che pertanto non si assume alcuna responsabilità. Il Paziente riconosce, quindi, che la società Gamma non è responsabile, a titolo meramente esemplificativo, della veridicità, correttezza, completezza, del rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, né risponde della loro eventuale contrarietà all'ordine pubblico, al buon costume e/o alla morale. Il Paziente riconosce inoltre che Gamma srl non è responsabile per qualsivoglia perdita, furto, alterazione, distruzione, modifica, divulgazione non autorizzata, accesso non autorizzato e qualsiasi altra condotta illecita commessa da Zoom o da terzi a danno dei pazienti stessi e dei loro dati. Il Paziente riconosce inoltre che Gamma srl non è responsabile per qualsivoglia perdita, furto, alterazione, distruzione, modifica, divulgazione non autorizzata, accesso non autorizzato e qualsiasi altra condotta illecita commessa dal Paziente stesso per dolo o colpa.

13. UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

13.1 Sebbene la società faccia il possibile per consentire un accesso ininterrotto, 24 ore su 24 alla Piattaforma, l'accesso può essere sospeso, limitato o interrotto in qualsiasi momento. L'accesso alla Piattaforma può essere inoltre occasionalmente limitato per consentire la riparazione, la manutenzione o l'introduzione di nuove strutture o servizi.

13.2 La società non fornisce alcuna garanzia, implicita o esplicita, che l'erogazione del servizio sarà ininterrotta, corretta, non conterrà virus informatici, sarà puntuale, sicura, accurata, affidabile, di buona qualità o che qualsiasi contenuto fornito possa essere scaricato via internet con sicurezza. La società in nessun caso sarà responsabile per eventuali danni di qualsiasi specie e natura, diretti o indiretti, anche relativi a perdite di profitti, dati o altre perdite non tangibili (anche previo avvertimento della possibilità di verificarsi di tali perdite) risultanti da:

- l'uso o la incapacità di usare la Piattaforma;
- il costo per ottenere beni e servizi sostitutivi;
- l'accesso non autorizzato o la modifica dei dati;
- affermazioni o condotte di terzi.

14. USI VIETATI

I seguenti usi della Piattaforma sono espressamente vietati e il Paziente si impegna a non effettuare (né a consentire ad altri di effettuare) alcuna delle seguenti attività:

- utilizzare la Piattaforma in violazione delle presenti Condizioni Generali;
- intraprendere qualsiasi attività illegale in connessione con l'uso della Piattaforma;



- utilizzare la Piattaforma in caso di urgenza. La Piattaforma costituisce un'alternativa ai canali tradizionali per ottenere assistenza a distanza in caso di necessità ordinarie, ma non può mai essere utilizzata in casi straordinari di urgenza medica. In questi casi, contattare il 118 e/o recarsi in Pronto Soccorso e/o dal proprio Medico di MMG o specialista di fiducia;
- caricare e/o trasmettere dati o contenuti che non abbia il diritto di trasmettere o diffondere in forza di una previsione di legge, di contratto ovvero a causa di un rapporto fiduciario (per esempio informazioni riservate, informazioni confidenziali apprese in forza di un rapporto di lavoro o protette da un patto di riservatezza);
- caricare e/o trasmettere dati o contenuti che comportino la violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti di autore o altri diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di terzi soggetti;
- caricare e/o trasmettere pubblicità, materiale promozionale, "junk mail", "spam", catene di sant'Antonio, piramidi, o qualsiasi altra forma di sollecitazione non autorizzate o non richieste;
- caricare e/o trasmettere qualsivoglia materiale che contenga virus o altri codici, file o programmi creati per interrompere, distruggere o limitare il funzionamento dei software, degli hardware o degli impianti di telecomunicazioni di terzi;
- interrompere il normale svolgimento dei servizi sulla Piattaforma o, comunque, agire in modo da incidere sulla capacità degli altri utenti di operare sulla stessa;
- interferire con la Piattaforma, i server o i network ad essa collegati, agire in contrasto con qualsivoglia requisito, procedura o regola dei network collegati alla società;
- violare, intenzionalmente o no, qualsivoglia legge o regolamento applicabile;
- perseguire o in altro modo molestare altri utenti e/o terzi soggetti;
- raccogliere o immagazzinare dati personali degli altri utenti;
- fornire dati falsi inclusi nomi, indirizzi e contatti falsi, utilizzare fraudolentemente numeri di carte di credito/debito;
- tentare di eludere le misure di sicurezza della società o violare la rete, ad esempio accedendo a dati destinati ad altri, effettuando il login presso un server o un account ai quali non è espressamente autorizzato ad accedere o sondare la sicurezza di altre reti (ad esempio tramite port scanning);
- effettuare qualsiasi forma di monitoraggio di rete che intercetti dati destinati ad altri;
- interagire o concludere accordi fraudolentemente con la società o con i Professionisti iscritti (incluso interagire o concludere accordi affermando di farlo in nome e per conto di una terza parte, in mancanza dell'autorità di vincolare tale terza parte, oppure presentandosi ingannevolmente come una terza parte);



- utilizzare le informazioni contenute nell'instestazione dei messaggi di posta elettronica in modo non autorizzato, o falsificare tali informazioni.

15. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

15.1 Nel caso in cui la società, a suo insindacabile giudizio, ritenga che:

- il comportamento di un Paziente non sia conforme alle presenti Condizioni Generali;
- sussistano fondati motivi per ritenere che un Paziente abbia commesso, possa commettere o commetterà una violazione delle presenti Condizioni Generali; o sussistano fondati motivi per ritenere che un Paziente abbia commesso, possa commettere o commetterà una frode ai danni di Gamma srl o ai danni di qualsiasi soggetto terzo,
- la società potrà in qualsiasi momento, senza necessità di preavviso, (in tutto o in parte): i) limitare e/o sospendere l'account di tale Paziente; ii) sospendere l'utilizzo della Piattaforma da parte del Paziente finché non avrà ricevuto rassicurazioni da parte sua, in una forma ritenuta accettabile, che non vi saranno ulteriori violazioni delle disposizioni delle presenti Condizioni Generali; iii) sospendere l'utilizzo della Piattaforma da parte di soggetti che Gamma ritenga essere collegati (in qualsiasi modo) a tale Paziente; e/o (iv) risolvere immediatamente il presente accordo, vietando l'accesso al Paziente alla Piattaforma e/o ai suoi servizi, nonché respingere una eventuale nuova registrazione del medesimo.

15.2 La risoluzione del presente accordo non pregiudica qualsiasi altro diritto o rimedio a disposizione di Gamma in relazione a qualsivoglia violazione, o in relazione a eventuali diritti, obbligazioni o responsabilità maturati prima della risoluzione.

15.3 Gamma coopererà con tutte le autorità competenti che le richiedano o ordinino di rivelare l'identità o individuare chiunque possa aver violato le presenti Condizioni Generali d'uso.

16. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

La Piattaforma, le pagine che lo compongono, le tecnologie, le idee, i loghi, i marchi, la veste grafica, i testi, i file audio/video, la lista dei Professionisti erogatori, e più in generale ogni altra creatività connessa alla Piattaforma e ai servizi sono e rimarranno di proprietà di Gamma o dei suoi licenzianti e non possono essere riprodotti, usati o rappresentati dai Pazienti, ad eccezione dei casi in cui ciò è espressamente ammesso e nei limiti in cui è ammesso. Al Paziente viene concesso un diritto d'uso della Piattaforma non trasferibile. Il Paziente si impegna espressamente a non diffondere e/o riprodurre, anche parzialmente, quanto contenuto nella Piattaforma, salvo se espressamente autorizzato dalla società. I codici sorgente sono di proprietà esclusiva di Gamma o installati ad uso esclusivo di Gamma.

17. LINK A SITI DI TERZI

La Piattaforma può contenere link, nella forma di collegamenti ipertestuali o banner, a siti web esterni e di terze parti (collettivamente gli "Altri Siti"). La società non esercita alcun controllo sugli Altri Siti e non si assume alcuna responsabilità circa l'accuratezza, la natura, la qualità e la completezza delle informazioni ivi contenute. Il contenuto di tali siti non rappresenta prodotti, servizi o informazioni della società.



18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si prega di prendere visione della apposita informativa privacy all'indirizzo:
<https://www.martinicentromedico.it/privacy-policy-videoconsulti/>

19. CONSERVAZIONE DEI DATI E DEL MATERIALE MEDICO

La società declina ogni responsabilità per qualunque danno derivante al Paziente o a terzi dalla diffusione, distruzione, perdita accidentale o meno di: (i) dati comuni; (ii) dati sensibili; (iii) documenti medici, di cui debbano rispondere il Professionista o i collaboratori-dipendenti-tirocinanti-stagisti del Professionista, nei confronti dei Pazienti e dei terzi. (faccio presente che la metto per limitare i danni)

20. SICUREZZA

Gamma pone in atto delle misure di sicurezza volte a proteggere e prevenire la perdita, l'uso errato e l'alterazione delle informazioni sotto il suo controllo. Degli standard adeguati, tra cui l'utilizzo del protocollo HTTPS per il trasferimento dei dati e web application firewall, sono utilizzati per salvaguardare la sicurezza e riservatezza dei dati personali degli iscritti alla Piattaforma. Gamma e i suoi tecnici esperti tengono molto alla sicurezza dei dati dei pazienti. Per questo motivo invitiamo i pazienti ad uscire dal proprio account al termine di ogni sessione e di non salvare dati in locale.

21. SUPPORTO TECNICO

Per informazioni o per qualsiasi disservizio, il Paziente può contattare il Supporto tecnico come meglio precisato al punto 3 delle Condizioni Generali.

22. CESSIONE

Il Paziente non può cedere o altrimenti disporre di tutti o di parte dei diritti nascenti dal presente accordo. Gamma avrà il diritto di cedere o di disporre in favore di qualsiasi soggetto terzo dei propri diritti od obbligazioni derivanti dal presente accordo.

23. ESCLUSIONE DI DEROGA

Nessuna tolleranza da parte della società relativa a qualsiasi inadempimento del Paziente potrà essere considerata o interpretata come una rinuncia a far valere i propri diritti e rimedi in relazione a qualsiasi violazione futura, sia essa di natura simile o diversa.

24. INVALIDITÀ PARZIALE

Se per qualunque motivo una parte delle presenti condizioni risultasse invalida o inefficace, la validità e l'efficacia dei restanti termini e condizioni sarà pienamente conservata.

25. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni dovranno essere effettuate come indicato al punto 3 delle Condizioni Generali.



26. LEGGE APPLICABILE. GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE

26.1 L'utilizzo della Piattaforma sarà disciplinato, oltre che dalle presenti Condizioni, dalla legge italiana e, in particolare, con esclusivo riferimento al Paziente che possa qualificarsi come Consumatore, dalle norme del Capo I del Titolo III della parte III del Codice del Consumo.

26.2 Qualsiasi controversia che dovesse insorgere in merito alla validità, interpretazione od esecuzione delle presenti Condizioni sarà sottoposta alla giurisdizione italiana. Salvo quanto previsto dall'art. 66-bis del Codice del Consumo ed in ogni caso qualora il Paziente non possa qualificarsi come Consumatore, per la risoluzione delle controversie sarà esclusivamente competente il Foro di Lucca.

26.3 La società informa il Paziente che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma di risoluzione on line delle controversie, che è accessibile tramite il seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

