

A. INFORMAZIONI E POLITICA DI RECESSO

Gentile Utente,

la tua soddisfazione è la priorità di Dr.Feel® (“noi”, “TheMedix”, “Dr.Feel®”).

Siamo costantemente impegnati a fornirti prodotti e servizi digitali di alta qualità per la tua salute e il tuo benessere. Tuttavia, comprendiamo che potresti desiderare di richiedere un recesso o un rimborso in alcune situazioni specifiche.

Ti ricordiamo che nel caso di prova gratuita del servizio seguita da sottoscrizione dell'Abbonamento annuale, al momento della registrazione nella Piattaforma Dr.Feel® e con l'accettazione dei Termini e Condizioni Dr.Feel® (o Condizioni Generali) hai consapevolmente ed espressamente rinunciato al diritto di recesso dal contratto di abbonamento in relazione alla fornitura di Prodotti o Servizi di contenuto digitale mediante un supporto non materiale trovando applicazione l'eccezione al diritto di recesso di cui all'art. 59, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo).

Ti ricordiamo che nel caso di sottoscrizione di un Percorso Top o Base hai consapevolmente ed espressamente rinunciato al diritto di recesso dal Percorso in relazione alla fornitura di Prodotti o Servizi di contenuto digitale mediante un supporto non materiale trovando applicazione l'eccezione al diritto di recesso di cui all'art. 59, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo).

Per i Prodotti e Servizi per i quali non trova applicazione l'eccezione al diritto di recesso di cui all'art. 59, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo), hai diritto di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, dandone comunicazione scritta tramite lettera raccomandata A/R indirizzata alla TheMedix o tramite e-mail come di seguito meglio indicato. In caso di recesso la TheMedix, se dovuto, provvederà ad effettuare il rimborso del Corrispettivo entro 14 (quattordici) giorni dalla ricezione della comunicazione scritta da parte dell'Utente.

Di seguito, ti presentiamo la nostra politica di recesso, disdetta e rimborsi, tenendo conto dell'eccezione di cui all'art. 59, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo).

a. Nel caso di Abbonamento mensile.

Prima della scadenza del primo mese di abbonamento potrai recedere in qualsiasi momento dall'Abbonamento mensile senza corrispondere alcunché e senza alcuna penalità. In caso contrario, il recesso avrà effetto al termine del mese successivo. Nel caso di pagamento autorizzato le sarà rimborsata la mensilità già pagata.

b. Videoconsulto specialistico.

Prima di effettuare il singolo Videonsulto specialistico e precisamente prima delle sei ore antecedenti l'orario di prenotazione Lei potrà recedere in qualsiasi momento e senza corrispondere alcunché e senza alcuna penalità.

In caso di recesso dal videoconsulto specialistico, Dr.Feel® provvederà ad effettuare il rimborso del corrispettivo entro 14 (quattordici) giorni dalla ricezione della comunicazione; tale rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale.

Per esercitare il diritto di recesso e/o disdetta deve informare la società TheMedix S.r.l. di tale decisione tramite una dichiarazione scritta da inviare:

- tramite E-mail a recesso@drfeel.com, inviando una fotocopia del documento d'identità dell'intestatario del contratto e l'apposito modulo, compilato e firmato, scaricabile nella sezione "Profilo" in App > "Hai bisogno di aiuto?" > "Gestione Abbonamento";
- con Raccomandata A/R a TheMedix S.r.l. — Servizio Dr.Feel® — Sede Legale Centro Direzionale, Isola F2 — Napoli (NA), cap. 80143 - inviando una fotocopia del documento d'identità dell'intestatario del contratto e l'apposito modulo, compilato e firmato.

La comunicazione dovrà contenere: i dati personali dell'Utente, la copia del documento fiscale emesso dalla TheMedix, le coordinate bancarie (codice IBAN, nome della Banca e della specifica Agenzia, l'intestatario) del conto corrente sul quale la TheMedix dovrà accreditare il rimborso nella misura dovuta. L'Utente per semplicità potrà utilizzare anche il modulo B.

Il recesso non comporta l'automatica eliminazione dell'account. Pertanto, l'Utente dovrà comunicare alla TheMedix la propria volontà di eliminare l'account secondo la procedura prevista.

B. MODULO DI RECESSO

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) Codice del Consumo
(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Con la presente,

il/la sottoscritto/a _____, codice fiscale _____

_____, residente a _____ (____), in via/piazza

_____ n° _____, intende avvalersi del:

diritto di recesso in relazione al contratto di Abbonamento Mensile alla piattaforma Dr.Feel®

attivato sull'indirizzo e-mail _____ in data ___/___/_____;

diritto di recesso in relazione al videoconsulto specialistico richiesto con l'indirizzo

e-mail _____ in data ___/___/_____;

Luogo, li

Firmato Utente

C. PROCEDURA RIMBORSI

1. Oggetto.

Gli Utenti possono chiedere il recesso con invio di e-mail o raccomandata A/R, come sopra indicato. A tale scopo è stato preposto un modello da poter utilizzare al fine di comprendere le informazioni da inserire.

2. Modalità di presentazione della domanda

a) Il modulo prestampato e compilato in ogni sua parte, firmato in calce dal richiedente e trasmesso all'ufficio legale verificherà lo stato dell'Utente e la tipologia contrattuale sotto scritta;

b) se l'Utente ha diritto al rimborso, l'Ufficio legale predispone un documento "Autorizzazione al rimborso" contenente tutte le informazioni necessarie:

- I dati anagrafici del richiedente;
- Tipologia di Servizio Dr.Feel®;
- La somma di cui si avanza rimborso e la modalità con cui la stessa è stata versata alla The Medix;
- L'indicazione delle coordinate bancarie per l'accredito in conto corrente della somma da rimborsare del codice (es. codice Iban; intestatario del conto corrente).

Il documento "Autorizzazione al rimborso" verrà inviato a mezzo mail all'ufficio Amministrazione che provvederà ad effettuare il rimborso, ad annullare eventuali fatture emesse in anticipo,

Si precisa che:

a) Non può essere avanzata domanda di rimborso per importi versati a qualsiasi titolo riferiti ad abbonamenti diversi da quello in corso;

b) Non può essere avanzata domanda di rimborso per importi versati su conti correnti non intestati alla TheMedix S.r.l.;

c) La domanda di rimborso può essere avanzata e formalizzata esclusivamente dall'intestatario del conto corrente da cui è stato effettuato il pagamento di cui si chiede il rimborso o, comunque, dal soggetto che materialmente ha effettuato il pagamento oggetto della domanda;

3. Procedura di rimborso

a) Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, TheMedix S.r.l., entro dieci giorni, ne dà comunicazione al richiedente mediante e-mail. In tale caso, il termine del procedimento ricomincia a decorrere dalla presentazione della richiesta corretta;

b) Entro quindici giorni dalla data di perfezionamento dell'istanza, l'Ufficio competente, pre

via accurata istruttoria, procede ad accordare/rigettare la richiesta di rimborso mediante e-mail;

c) Entro 30 giorni dalla data di accoglimento dell'istanza di rimborso, l'Ufficio all'uopo preposto procede alla liquidazione della somma alle coordinate indicate dall'istante nel modulo preimpostato;

d) TheMedix S.r.l. non sarà responsabile dei ritardi derivanti dall'errata indicazione delle coordinate bancarie per l'accredito in conto corrente della somma da rimborsare.

4. Compensazione

a) A seguito della comunicazione di accoglimento dell'istanza di rimborso ed entro la data di effettiva liquidazione dello stesso, l'istante può chiedere che la somma sia trasformata in un credito per i pagamenti successivi;

b) Successivamente all'accertamento del diritto al rimborso, qualora l'istante presenti una situazione debitoria nei confronti della TheMedix, quest'ultima, previa comunicazione all'interessato, potrà decurtare dalla somma totale di rimborso i pagamenti di cui il richiedente risulta essere inadempiente, sino al totale soddisfacimento dell'insoluto;

c) Qualora il richiedente dovesse presentare una pregressa situazione debitoria nei confronti della TheMedix S.r.l., anziché formalizzare una richiesta di rimborso per le somme versate erroneamente, ovvero in eccesso, potrà avanzare richiesta di compensazione debito/credito, chiedendo di trasferire le somme di cui avrebbe diritto al rimborso a copertura totale o parziale dell'insoluto. La TheMedix S.r.l. si riserva in ogni caso di procedere al recupero delle somme per le quali l'Utente risulta essere inadempiente.

5. Divieti

a) La TheMedix S.r.l. non procede a rimborsare le somme richieste da soggetti diversi dall'avente titolo;

b) La TheMedix S.r.l. non procede a rimborsare importi versati a qualsiasi titolo riferiti ad abbonamenti diversi da quello in corso;

c) La TheMedix S.r.l. non procede a rimborsare importi versati in favore di conti correnti diversi da quelli intestati alla TheMedix.