

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA servizio OPEM-CARE

1. Disposizioni generali

Si invita il Cliente a prendere visione del presente documento in tutte le sue parti.

Con il presente documento, la società Servilis srl (“SERVILIS”), proprietaria del marchio Opem-Care e del servizio così denominato, si impegna a fornire le indicazioni contrattuali legate a tutti i servizi Opem-Care dettagliatamente descritti più avanti, nel rispetto dell’art.49 – del D.Lgs. n.205/2006 (“Codice del consumo”)

Con l’atto di acquisto, il Cliente dichiara di aver preso visione ed accettato questo documento integralmente in tutti i suoi articoli, contenenti le indicazioni di legge per l’identificazione del fornitore dei servizi ed i diritti dell’acquirente in ossequio alle disposizioni di cui al Codice del Consumo (“Condizioni Generali di Vendita”). Questo documento è liberamente consultabile ed a disposizione del Cliente.

2. Definizioni

- **Utente:** persona che usufruisce del servizio Opem-Care e che indossa il dispositivo wearable.
- **Cliente:** persona o ente che ordina il servizio a fronte di un pagamento.
- **Dispositivo:** smartwatch fornito da SERVILIS per tutti i servizi Opem-Care in comodato d’uso.
- **Software:** insieme di istruzioni organizzate e strutturate non materiali presenti all’interno di un sistema di elaborazione dati.
- **Hardware:** assemblato elettronico all’interno del quale è possibile eseguire un software
- **Bluetooth:** protocollo di comunicazione senza fili fra hardware distinti, utilizzabile per distanze brevi tra gli hardware.
- **Wi-Fi:** Canale di comunicazione fra hardware diversi utilizzando rete senza fili
- **Mbps:** unità di misura della velocità di trasferimento dati all’interno di una connessione cablata o wi-fi.

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



- **Server:** apparato (software o hardware) che rende disponibili dati organizzati e strutturati, inclusi software, ad altri software.
- **Cloud:** modalità di archiviazione file e dati sfruttando la rete anziché un sistema fisico.
- **Smart:** termine che identifica soluzioni tecnologiche (software o hardware) integrate con la rete.

3. Dati del fornitore

SERVILIS è una società erogatrice di servizi per la casa e la persona, che dispone di una propria centrale operativa attiva 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno ("CENTRALE OPERATIVA").

SERVILIS ha sede a Busnago (MB), 20874, in Via del Campo 9. La Partita IVA è 1385276099, indirizzo email info@servilis.it, indirizzo PEC servilis-srl@pec.it, telefono 039 2261324.

4. Descrizione dell'offerta e del servizio

OPEM-CARE è un servizio NON SANITARIO ma di teleassistenza (telecare) destinato a tutti i privati che sentono il bisogno di un'assistenza sempre pronta e facilmente raggiungibile. Tipicamente gli utenti sono rappresentati da:

- Persone isolate o sole
- Persone fragili
- Persone anziani

Il servizio può essere acquistato direttamente dall'Utente che ne usufruirà oppure da un parente o familiare dell'Utente, così come da una società o un ente privato o pubblico.

OPEM-CARE non può essere fruito da Utenti completamente non autosufficienti, bensì con completa o parziale autosufficienza. Si ribadisce che nessuno dei servizi OPEM-CARE ha carattere medico-sanitario.

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



I servizi OPEM-CARE sono strutturati su tre livelli e sulla base dell'utilizzo di un dispositivo smart indossabile (smartwatch) che viene sempre fornito in comodato d'uso e con scheda SIM non inclusa:

- OPEM-CARE Argento, costituito da:
 - Servizio di risposta alla chiamata di emergenza 24h su 24h, 365 giorni all'anno.
 - Servizio di chiamata di emergenza a fronte di notifica di una possibile caduta a terra.
 - Servizio di notifica per battito cardiaco fuori soglia.
- OPEM-CARE Oro, costituito da:
 - Servizio di risposta alla chiamata di emergenza 24h su 24h, 365 giorni all'anno.
 - Servizio di chiamata di emergenza a fronte di notifica di una possibile caduta a terra.
 - Servizio di notifica per battito cardiaco fuori soglia.
 - Servizio di monitoraggio del movimento
 - Servizio di notifica per ossigenazione sangue fuori soglia.
 - Rintracciamento GPS solo al ricevimento di una notifica di emergenza. Non sarà effettuato un rintracciamento GPS su richiesta.
- OPEM-CARE Platino, costituito da:
 - Servizio di risposta alla chiamata di emergenza 24h su 24h, 365 giorni all'anno.
 - Servizio di chiamata di emergenza a fronte di notifica di una possibile caduta a terra.
 - Servizio di notifica per battito cardiaco fuori soglia.
 - Servizio di monitoraggio del movimento
 - Servizio di notifica per ossigenazione sangue fuori soglia.
 - Rintracciamento GPS solo al ricevimento di una notifica di emergenza. Non sarà effettuato un rintracciamento GPS su richiesta.

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



- Servizio SALUTE AMICA: Prenotazione di visite o esami ambulatoriali, gestione dell'identità digitale (su richiesta del Cliente o dell'Utente)
- Servizio CASA AMICA: gestione della casa e della sua manutenzione (chiamata e appuntamento con idraulico, elettricista, muratore, giardiniere, servizi telefonici ed internet, servizi gas, fabbro), gestione visite inaspettate ricevute dall'Utente, gestione scadenze e manutenzione dei veicoli.

Descrizione servizio	Opem-Care Argento	Opem-Care Oro	Opem-Care Platino
Risposta alla chiamata di emergenza 24/7	√	√	√
Chiamata di emergenza per possibile caduta a terra	√	√	√
Notifica per battito cardiaco fuori soglia	√	√	√
Monitoraggio movimento	×	√	√
Notifica per ossigenazione fuori soglia	-	√	√
Rintracciamento GPS in caso di emergenza	-	√	√
Salute Amica	-	-	√
Casa Amica	-	-	√

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



Il servizio di risposta alla chiamata di emergenza SOS non rappresenta un canale di comunicazione informativo. La funzione di chiamata di emergenza SOS, presente in tutti i servizi OPEM-CARE, deve essere utilizzata esclusivamente in caso di emergenza.

Tutti i servizi elencati necessitano di un collegamento a rete 4G/3G stabile. Avere una connessione di sufficiente qualità e stabile rappresenta un presupposto imprescindibile per poter usufruire dei servizi. In particolare si sottolinea che:

- La copertura di rete 4G deve poter garantire almeno 7Mbit/s nel luogo specifico di locazione dell'Utente.
- La scelta della scheda SIM è a discrezione del Cliente che ne sarà unico responsabile, non solo in termini di qualità tecnica e di copertura ma anche in termini di continuità del servizio nel tempo. L'eventuale restituzione del dispositivo dovuta a condizioni della rete non sufficienti a garantire il servizio dovrà avvenire nel rispetto dei tempi di recesso specificati all'articolo "7.Diritto di Recesso" di questo stesso documento.
- SERVILIS non sarà in grado di fornire assistenza per quanto riguarda la configurazione del servizio 4G legato alla SIM, la connettività e la copertura del segnale, gli aspetti amministrativi e contabili legati alla gestione della SIM
- La SIM scelta dal Cliente sarà inserita a sua cura all'interno del bracciale e sarà necessario per lui assicurarsi che la SIM non sia dotata di PIN di sicurezza (o che il PIN sia disattivato).

In nessun caso i servizi OPEM-CARE costituiscono uno strumento per veicolare attività o pareri medico-sanitari, prescrizioni mediche, attività di guardia medica, infermeria o farmaceutica. In virtù di ciò, SERVILIS non risponde e non si assume alcuna responsabilità nei confronti del paziente in merito a o a seguito di eventi quali (e non limitati a):

- Errata valutazione della condizione patologica o medica dell'Utente.
- Mancata attivazione/contatto delle strutture di sicurezza (ambulanze, forze dell'ordine, vigili del fuoco, ecc.).

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



- Ritardata attivazione/contatto delle strutture di sicurezza (ambulanze, forze dell'ordine, vigili del fuoco, ecc.).
- Difficoltà nella comunicazione con l'Utente dovute a scarsa copertura di rete, limitata alfabetizzazione, limitata abilità vocale dell'Utente (volume troppo basso o voce eccessivamente rotta/distorta), ambiente in cui l'Utente si trova eccessivamente rumoroso.

5. Prezzi dei servizi

I servizi OPEM-CARE prevedono dei prezzi mensili, fatturati annualmente. Il Cliente al momento dell'ordine corrisponderà l'intera cifra per 12 mesi di servizio, inclusivi di IVA.

Nome Servizio	Prezzo mensile netto	Prezzo annuale netto	Prezzo annuale lordo (+22%)
OPEM-CARE Argento	39,90 €	478,80 €	585,00 €
OPEM-CARE Oro	59,90 €	718,80 €	877,00 €
OPEM-CARE Platino	79,90 €	958,80 €	1.169,00 €

Il prezzo per la spedizione con sistema postale nazionale è di 6,50 € sul territorio nazionale.

Il prezzo per la spedizione urgente con corriere espresso è di 12,00 € sul territorio nazionale.

La quota fatturata ad ogni ordine sarà quella relativa al prezzo annuale lordo sommata al prezzo della spedizione selezionata dal Cliente. Nessun altro costo sarà previsto durante i 12 mesi di servizio. Al termine del servizio, l'offerta si rinnoverà automaticamente per ulteriori 12 mesi, salvo richiesta di interruzione da parte del cliente. La richiesta di interruzione dovrà essere inviata entro un mese prima della scadenza tramite email all'indirizzo info@servilis.it o telefonicamente al numero 3336759615. Nella richiesta occorrerà fornire il nome del Cliente ed il nome dell'Utente a cui è stato assegnato il dispositivo.

Al termine dei 12 mesi di servizio, in caso di estensione per ulteriori 12 mesi, l'Utente potrà continuare ad utilizzare il dispositivo in suo possesso. In caso di interruzione del

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



servizio, SERVILIS eliminerà i dati in proprio possesso, mentre il bracciale potrà essere riscattato a costo zero dal Cliente e potrà essere utilizzato per le misurazioni biometriche visualizzate direttamente sul bracciale ma non più per le chiamate di soccorso né per il monitoraggio dei parametri biometrici.

Descrizione dell'offerta e del servizio

6. Modalità di pagamento

I servizi OPEM-CARE possono essere acquistati esclusivamente tramite la piattaforma eCommerce presente sul sito web www.servilis.it ed il pagamento può essere completato attraverso account Paypal o carta di credito.

La fornitura dei servizi, la fatturazione ed il pagamento sono disponibili esclusivamente su territorio italiano.

7. Diritto di recesso

Ai sensi dell'art.52 del Codice del Consumo, il cliente ha diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni solari dalla data dell'ordine effettuato su eCommerce ("Periodo di ripensamento"), senza necessità di comunicare le ragioni e senza dover corrispondere alcuna penalità. La comunicazione del recesso, comprensiva dell'IBAN al quale effettuare il rimborso, deve avvenire in uno dei seguenti modi:

- Invio di email PEC all'indirizzo: servilis-srl@pec.it
- Invio di posta raccomandata A/R a Servilis srl, Via del Campo 9, 20874 Busnago (MB)

In caso di esercizio del Diritto di Recesso da parte del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a restituire entro 3 giorni lavorativi il dispositivo ricevuto, senza indebito ritardo e nelle condizioni di perfetto stato estetico e funzionale, inclusivo di manuali, strumenti di ricarica, confezione ed imballaggio. Il dispositivo andrà restituito all'indirizzo Servilis srl, via del Campo 9, 20874 Busnago (MB). Le spese di spedizione sono a carico del Cliente.

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



Al ricevimento del dispositivo nelle condizioni sopra specificate, SERVILIS procederà al rimborso dei pagamenti ricevuti, con la sola esclusione delle spese di spedizione, all'IBAN bancario specificato nella richiesta di recesso. In caso il dispositivo risulti in condizioni di evidente danneggiamento o malfunzionamento, il rimborso non verrà effettuato.

8. Interruzione e sospensione del servizio

SERVILIS si riserva il diritto di sospendere, interrompere o limitare i servizi OPEM-CARE, anche temporaneamente ed in via occasionale, nei seguenti casi:

- Necessità di riparazione, manutenzione ordinaria o straordinaria del sistema
- Aggiornamento del sistema
- Introduzione di nuovi servizi
- Cessazione delle attività aziendali

In questi casi, il Cliente e l'Utente verranno debitamente avvertiti, con l'attivazione anche di una linea telefonica di emergenza comunicata per via telefonica ed email.

9. Consegna dei bracciali

Il dispositivo, bracciale smart, verrà consegnato all'indirizzo specificato dal Cliente all'interno dell'ordine eCommerce. SERVILIS garantisce un tempo di disponibilità a magazzino inferiore alle 2 settimane. Il tempo di consegna presso l'indirizzo specificato sarà il più breve possibile: SERVILIS non risponde di eventuali errori o ritardi di consegna da parte del trasportatore.

In caso di ricezione di dispositivi danneggiati o non conformi, si prega di contattare via e-mail info@servilis.it specificando il problema e fornendo documentazione fotografica. I dispositivi non dovranno essere attivati o utilizzati e subito rispediti al mittente. Le spese di spedizione saranno a carico del Cliente.

10. Garanzia e limitazione di responsabilità

Il Cliente ha diritto ad una garanzia ai sensi dell'articolo 128 e seguenti del Codice del Consumo. La garanzia risponde per i casi di difformità rispetto alle caratteristiche

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



funzionali del dispositivo, difetti di fabbricazione, malfunzionamento non dovuto a cattivo o improprio utilizzo, non rispondenza all'uso dichiarato nel manuale. Tale garanzia ha una durata di 24 mesi.

SERVILIS dovrà verificare entro 7 giorni il vizio di conformità ed in caso di conferma il Cliente avrà diritto alla riparazione o sostituzione (a sua scelta) del dispositivo, senza alcun addebito da parte di SERVILIS. In nessun caso il costo di riparazione potrà essere superiore al prezzo del dispositivo nuovo. In caso di impossibilità a procedere con la sostituzione o la riparazione del dispositivo, si procederà secondo l'art. 130, comma 7, del Codice del Consumo.

SERVILIS non risponde di danni diretti o indiretti, inclusi eventuali danni a terzi, causati dall'uso improprio del dispositivo. SERVILIS non risponde e non si carica di alcuna responsabilità in merito a rischi legati all'utilizzo del dispositivo, inclusi ma non limitati a rischi legati alla presenza di campi elettromagnetici, riscaldamento del dispositivo, risposta allergica ai materiali, ingerimento di piccoli componenti.

11. Protezione e gestione dei dati personali

In conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e al Codice della Privacy Italiano, SERVILIS si impegna a garantire la protezione dei dati personali dell'Utente e del Cliente, fornendo trasparenza sull'uso e la gestione di tali informazioni.

Finalità del trattamento

SERVILIS utilizza i dati personali raccolti per:

- Erogare i servizi OPEM-CARE, inclusa l'assistenza tramite i dispositivi forniti.
- Gestire le richieste di emergenza, notifiche biometriche e funzionalità specifiche legate al contratto sottoscritto.
- Effettuare la fatturazione e garantire la continuità del servizio.

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



- Migliorare i servizi offerti attraverso analisi aggregate, nel rispetto dell'anonimato.

Tipologia dei dati raccolti

I dati personali trattati possono includere:

- Dati identificativi (nome, cognome, indirizzo).
- Dati di contatto (email, numero di telefono).
- Informazioni necessarie per il funzionamento del servizio, come parametri biometrici registrati dal dispositivo indossabile, esclusivamente per fini contrattuali.

Modalità di trattamento

SERVILIS garantisce che i dati vengano trattati:

- Con strumenti elettronici e informatici, conformi ai principi di riservatezza e sicurezza.
- Nel rispetto della normativa vigente, adottando misure tecniche e organizzative volte a prevenire accessi non autorizzati, perdita o diffusione di informazioni.

Condivisione dei dati

I dati personali non saranno venduti a terzi. Tuttavia, potranno essere condivisi con:

- Partner tecnici necessari per il funzionamento del servizio (es. cloud provider).
- Autorità competenti, esclusivamente in caso di obblighi legali.

Diritti dell'utente

L'Utente e il Cliente hanno diritto di:

- Accedere ai propri dati personali e richiederne la modifica o la cancellazione.

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 



- Revocare il consenso al trattamento, salvo quanto necessario per l'erogazione del servizio.
- Presentare un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenessero violati i propri diritti.

Conservazione dei dati

I dati personali saranno conservati per il periodo strettamente necessario alla fornitura del servizio e in conformità agli obblighi legali. Al termine del contratto, SERVILIS si impegna a eliminare i dati o a renderli anonimi.

Contatti per informazioni

Per ulteriori chiarimenti o per esercitare i propri diritti, è possibile contattare SERVILIS tramite:

- Email: info@servilis.it
- PEC: servilis-srl@pec.it
- Telefono: +39 039 2261324

+39 3336759615 

info@servilis.it 

www.servilis.it 

P.IVA: 13852760969 

