

**Numeri di telefono Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno:**

**06 42115228  
800 031077**

## DEFINIZIONI

|  |  |
|--|--|
| <b><u>Centro Erogazione Servizi:</u></b> | la struttura organizzativa della INTER PARTNER ASSISTANCE Services S.r.l - Via Carlo Pesenti 121 - 00156 – Roma costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con il Cliente, organizzare ed erogare i servizi indicati nel presente documento, con costi a proprio carico entro gli importi limite riportati sempre nel presente documento. |
| <b><u>Cliente:</u></b>                   | il soggetto il cui interesse è protetto dal Contratto commercializzato da Engie denominato “Condizioni Generali Servizio Non Solo Energia”.  |
| <b><u>Italia:</u></b>                    | il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.  |
| <b><u>Servizio:</u></b>                  | Servizi per il benessere del Cliente. Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia.  |

## CONTENUTI DEL SERVIZIO

### Consulto Nutrizionista

Il Cliente, per un massimo di 2 volte l'anno potrà prenotare un video consulto/consulto telefonico con un nutrizionista. La prestazione potrà essere fruibile dalle ore 9 alle ore 20 dal lunedì al sabato, esclusi domeniche e festivi. Contattando il Centro Erogazione Servizi, il Cliente potrà prenotare il consulto con il nutrizionista. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il nutrizionista, il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative. Entro 48 ore dal consulto, il nutrizionista fornirà in forma scritta consigli nutrizionali. Per consigli nutrizionali sono intesi consigli alimentari generali e raccomandazioni per migliorare la dieta del cliente, inclusi suggerimenti per una dieta equilibrata e indicazioni su come adottare uno stile di vita sano. Incluse linee guida alimentari che indichino:

- alimenti da includere: identificare alimenti nutrienti che dovrebbero far parte della dieta;
- alimenti da evitare: elencare cibi e bevande da limitare o evitare completamente;
- suggerimenti per la preparazione dei pasti: ricette, tecniche di cottura sane e consigli per la pianificazione dei pasti.

### Personal Trainer

Il Cliente, per un massimo di 2 volte l'anno potrà prenotare un video consulto/consulto telefonico con un medico dello sport/personal trainer. Il servizio potrà essere fruibile dalle ore 9 alle ore 20 dal lunedì al sabato, esclusi domeniche e festivi. Contattando il Centro Erogazione Servizi, il Cliente può prenotare il consulto con il medico dello sport/personal trainer. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il medico dello sport/personal trainer, il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative. Entro 48 ore dal consulto, il medico dello sport/personal trainer fornirà in forma scritta un piano di allenamento personalizzato, basato sulle informazioni acquisite dal Cliente. Per piano di allenamento personalizzato si intende un piano di allenamento che combina vari tipi di esercizi, tra cui attività aerobiche, esercizi di forza, flessibilità ed equilibrio, strutturato per bilanciare l'intensità e il volume dell'allenamento in modo da massimizzare i risultati e minimizzare il rischio di infortuni.

Il piano conterrà:

- struttura degli allenamenti: pianificazione dei giorni e delle sessioni di allenamento, includendo durata e intensità;
- tipologia di esercizi: selezione di esercizi specifici per soddisfare gli obiettivi del Cliente (esercizi di forza, cardiovascolari, flessibilità, equilibrio);
- progressione: sviluppo di un piano che preveda un aumento graduale della difficoltà e dell'intensità degli esercizi.

### Psicologo Online

a) Qualora il Cliente abbia bisogno di assistenza psicologica, il Centro Erogazione Servizi potrà organizzare una seduta (o eventualmente anche un consulto telefonico) con uno psicologo. Il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 2 consulti specialistici per anno. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il professionista, il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative. Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi

all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza.

b) Video consulto: Qualora il Cliente abbia bisogno di organizzare un video consulto, il Centro Erogazione Servizi trasferirà la chiamata al proprio servizio medico che valuterà, con il consenso del Cliente, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

#### **Videoconsulto Ortopedico**

a) Qualora il Cliente abbia necessità di valutare il proprio stato di salute ortopedica, potrà contattare il servizio medico del Centro Erogazione Servizi per chiedere un video consulto con uno specialista ortopedico. Il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 5 consulti ortopedici specialistici per anno. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il medico specialista, il Cliente verrà richiamato entro le successive 8 (otto) ore lavorative. Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza.

b) Video consulto: Qualora il Cliente abbia bisogno di organizzare un video consulto, il Centro Erogazione Servizi trasferirà la chiamata al proprio servizio medico che valuterà, con il consenso del Cliente, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

#### **Corso Mindfulness**

Il Cliente che abbia necessità di approcciarsi ad a una terapia cognitivo-comportamentale, potrà contattare il Centro Erogazione Servizi per chiedere di usufruire di un corso di Mindfulness per la gestione delle emozioni negative come ansia, stress, rabbia o frustrazione.

Il corso si intende online per un massimo di n. 3 sedute.