

Informativa sulla Protezione dei Dati Personali – Professionisti sanitari

ultimo aggiornamento: gennaio 2023

La privacy è un diritto fondamentale e uno dei valori centrali di Doctolib.

Doctolib si impegna a rispettare la normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali, in particolare il Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) del 27 aprile 2016 ("GDPR") e il D.lgs. 196/2003 vigente (il "Codice Privacy").

Cooperiamo con le autorità per la protezione dei dati a livello europeo e in ogni Paese in cui operiamo, con i responsabili dell'organizzazione del sistema sanitario, così come con le associazioni rappresentative dei pazienti, i professionisti e gli istituti di cura, per garantire il pieno rispetto dei nostri obblighi in materia di protezione dei Dati Personali e dei Dati Sanitari.

Doctolib dispone di un team dedicato alla protezione dei dati personali, tra cui in particolare un Responsabile della protezione dei dati, un team addetto alla sicurezza, un team legale e ingegneri specializzati nella protezione dati.

I Dati Personali (compresi i Dati Sanitari) dei Pazienti e degli Attori Sanitari che utilizzano i servizi di Doctolib sono conservati nell'infrastruttura di una società di hosting francese che ha ottenuto la certificazione HDS (Host di Dati Sanitari), come previsto dalla normativa francese.

Per maggiori informazioni sugli impegni assunti da Doctolib per tutelare i dati personali relativi alla salute dei propri Utenti, è possibile consultare la nostra [pagina dedicata](#).

1. DEFINIZIONI

I termini utilizzati nella presente Informativa sulla Protezione dei Dati Personali (di seguito, "Informativa") che iniziano con lettera maiuscola sono stati definiti nel documento "Definizioni" [qui](#) disponibile.

In caso di incongruenza tra i termini definiti nella presente Informativa e i termini nel documento "Definizioni", prevarranno i termini dell'Informativa.

2. OGGETTO DELL'INFORMATIVA

Tutte le persone fisiche, Visitatori dei siti professionali come, ad esempio, pro.doctolib.it, community.doctolib.com di seguito, congiuntamente, i "Siti"), Abbonati e Utenti, aventi un account "Doctolib pro", Attori Sanitari referenziati sull'Elenco Attori Sanitari di doctolib.it, Attori Sanitari referenziati dagli Utenti come possibili soggetti interessati ai nostri servizi (di seguito

denominati collettivamente "i Professionisti") possono essere soggetti a trattamenti automatizzato da parte di Doctolib.

Nella presente Informativa, Doctolib descrive le modalità con cui tratta e protegge i Dati Personali dei Professionisti.

Per maggiori informazioni sulle misure attuate da Doctolib per proteggere i Dati personali sanitari dei Pazienti, potete fare riferimento all'Informativa sulla Protezione dei Dati Personali dei Pazienti, disponibile [online](#) e, se siete un Abbonato, all'Accordo sulla Protezione dei Dati Personali allegato al Contratto.

3. IDENTITÀ DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

In conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito denominato "GDPR"), il Titolare del trattamento è la persona che definisce i mezzi e le finalità del trattamento. Il Responsabile del trattamento è la persona che tratta i dati personali per conto del Titolare del trattamento. Questi agisce sotto l'autorità e su istruzione del Titolare del trattamento.

Doctolib, con sede legale in Corso Matteotti, 1 | 20121 Milano, è il Titolare del trattamento dei Dati Personali raccolti in particolare nell'ambito (i) dell'amministrazione e gestione dell'Elenco Attori Sanitari, (ii) la navigazione sui Siti, (iii) la creazione delle statistiche relative all'utilizzo della Piattaforma nonché alla sanità, i relativi calcoli e l'anonimizzazione e, (iv) la gestione degli account Abbonati/Utenti Doctolib.

In qualità di Titolare del trattamento, Doctolib adotta le misure atte ad assicurare la protezione e la riservatezza dei Dati Personali che detiene o che tratta nel rispetto delle disposizioni del GDPR.

4. ORIGINE DEI DATI PERSONALI

I Dati Personali trattati da Doctolib sono raccolti attraverso diversi canali.

1. Dati personali forniti dai Professionisti

Doctolib può trattare i Dati Personali forniti direttamente dall'Utente o Abbonato (i) al momento della creazione del proprio Account Utenteo dell'Utilizzo dei Servizi Doctolib, (ii) attraverso i formulari di contatto o di ogni altro documento disponibile online sui Siti e/o forniti in occasione di eventi esterni quali fiere, (iii) durante conversazioni telefoniche con Doctolib.

2. Dati Personali raccolti da fonti pubbliche o presso terzi

Doctolib può raccogliere Dati Personali che riguardano l'Utente o l'Abbonato presso terzi.

- **Raccomandazioni di altri Attori Sanitari:** Alcune funzioni disponibili nei Servizi permettono agli Utenti/Abbonati Doctolib che lo desiderano di raccomandare l'uso di

Servizi Doctolib ai loro colleghi. Le informazioni così completate possono essere utilizzate da Doctolib al fine di contattare i Professionisti e proporre loro di accedere ai Servizi.

Nell'invviare la comunicazione per conto dell'Abbonato Doctolib correda la comunicazione con informazioni relative all'origine e alla natura dei Dati Personali raccolti, nonché un link per la cancellazione.

- **Dati pubblici:** Doctolib può utilizzare Dati Personali pubblicamente disponibili online. Tali Dati Personali sono utilizzati al fine di creare e rendere disponibile sul sito doctolib.it. un Elenco degli Attori Sanitari.
 - **Database terzi:** Doctolib può altresì avvalersi di servizi di fornitori specializzati per accedere a database di Attori Sanitari aggiornati.
 - **Social network:** è probabile che Doctolib raccolga dati anche quando un Attore Sanitario completa un modulo associato a un annuncio sui social network. Questi dati permettono a Doctolib di arricchire il proprio database di Prospect e Clienti. Le informazioni possono essere utilizzate da Doctolib allo scopo di contattare gli Attori Sanitari e offrire loro l'accesso ai Servizi o proporre nuovi Servizi.
3. I Dati Personali che Doctolib raccoglie automaticamente al momento dell'utilizzo dei Servizi Doctolib

Doctolib può raccogliere automaticamente Dati Personali durante l'utilizzo dei Servizi e la navigazione sulla Piattaforma Doctolib. Questa raccolta automatica può essere effettuata in particolare attraverso l'uso di cookie e altri sistemi di tracciamento online. Per maggiori informazioni è possibile consultare la nostra Cookie Policy disponibile in fondo al Sito.

5. FINALITÀ E TRATTAMENTI DEI DATI PERSONALI RACCOLTI

Elenco dei Trattamenti

Finalità	Dati personali oggetto di trattamento	Base giuridica del trattamento	Periodo di conservazione
<p>Creazione e gestione dell'account Utente Doctolib</p> <p>(creazione dell'Account Utente, verifica d'identità degli Attori Sanitari ecc.)</p>	<p>Dati identificativi: sesso, cognome, nome, data di nascita, nazionalità, fotografia (fotografia istantanea sulla Piattaforma), indirizzo professionale, numero di iscrizione all'Ordine, documenti giustificativi del diritto di esercitare la professione, specializzazione e/o qualifiche e/o titoli aggiuntivi, indirizzo IP al fine di fornire prova dell'accettazione delle CA/CU</p> <p>Dati di contatto: indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo postale professionale, documento d'identità</p> <p>Doctolib conserva una copia del documento d'identità per assicurarsi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> l'identità dell'Attore Sanitario al momento della creazione del suo Account Utente; in caso di controversia sull'identità dell'Attore Sanitario <p>Altro: Coordinate bancarie</p>	<p>Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale</p> <p>Al fine di tutelarsi da eventuali controversie, Doctolib può conservare alcune informazioni fino a 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale</p>

<p>Gestione del contratto tra l'Attore Sanitario e Doctolib</p> <p>(gestione dei pagamenti etc.)</p>	<p>Dati identificativi: cognome, nome, data di nascita, codice fiscale</p> <p>Dati di contatto: indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo postale professionale (area geografica dell'Abbonato), documenti giustificativi del diritto di esercitare la professione, specializzazione e/o qualifiche e/o titoli addizionali, copia di un documento di identità ufficiale in corso di validità</p> <p>Dati relativi ai pagamenti: Coordinate bancarie (IBAN intestato all'Abbonato relativo a un Istituto bancario), mandato SEPA debitamente compilato</p>	<p>Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale + 3 mesi</p> <p>Al fine di tutelarsi da eventuali controversie, Doctolib può conservare alcune informazioni fino a 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale</p>
<p>Creazione di un Elenco e di una scheda del profilo dell'Utente tra gli Attori Sanitari</p>	<p>Dati identificativi: cognome, nome, titolo,</p> <p>Dati professionali: indirizzo professionale (Area geografica dell'Abbonato), fotografia, numero di iscrizione all'Ordine (inclusa la data di iscrizione e il numero di iscrizione al relativo Albo), qualsiasi Diploma di Stato che certifichi il titolo, la qualifica e la specializzazione di cui l'Abbonato intende fregiarsi o che intende far valere per un Utente sulla Piattaforma Doctolib (incluso il titolo di laurea, il titolo di specializzazione e l'abilitazione professionale) appartenenza o meno a un'associazione di categoria, background accademico e professionale, progetti di ricerca e pubblicazioni, premi e riconoscimenti, specializzazione, presentazione, lingue parlate,</p>	<p>Per gli Abbonati:</p> <p>Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.</p> <p>Per gli Attori Sanitari che non sono Abbonati:</p> <p>Legittimo interesse di Doctolib (in caso di dati pubblici o acquisiti in forza di specifico contratto). Per tali categorie di Interessati, Doctolib ha predisposto un'informativa ad hoc ai sensi dell'art. 14 GDPR disponibile qui.</p>	<p>Fino alla richiesta di cancellazione.</p> <p>A fini informativi, il tempo di elaborazione delle richieste di cancellazione dei Dati personali è di 30 giorni al massimo.</p> <p>Nel caso di una richiesta più complessa, questo periodo può essere esteso a 60 giorni.</p>

	settore convenzionato, fasce orarie visite.		
Fornire informazioni riguardo ai Servizi (nuove funzionalità, guida all'uso dei Servizi, nuovi prodotti, ecc.)	Dati identificativi: cognome, nome Dati di contatto: indirizzo e-mail, numero di telefono, fax	Legittimo interesse di Doctolib	Durata del rapporto contrattuale
Analisi dell'utilizzo dei Servizi e dei dispositivi (navigazione sul Sito e utilizzo della Piattaforma Doctolib, utilizzo dei Servizi a fini di miglioramento degli stessi) per finalità di monitoraggio, ricerca, miglioramento e personalizzazione dei Servizi.	Dati di connessione e di utilizzo dei Siti o della Piattaforma Doctolib: data e ora della visita dei Siti o di utilizzo del Servizio, ID della sessione, materiale informatico utilizzato per la navigazione, indirizzo IP, statistiche di utilizzo dei Servizi. Al fine di suggerire conversazioni con altri Utenti tramite il Servizio di Messaggistica, Doctolib può analizzare determinate informazioni (la qualifica, ad es. medico curante, medico prescrittore o destinatario, diritti sulla stessa agenda, ecc.) e formulare raccomandazioni su questa base.	Legittimo interesse di Doctolib	I log utilizzati per garantire la sicurezza dei Servizi sono conservati per un periodo di 1 anno dalla loro registrazione. Al fine di tutelarsi da eventuali contestazioni, Doctolib è suscettibile di conservare determinate informazioni fino a 5 anni dalla loro registrazione.
Prevenire e combattere le frodi informatiche (spamming, hacking, attacchi DDos etc.)	Dati di connessione e di utilizzo dei Siti o della Piattaforma Doctolib: materiale informatico utilizzato per la navigazione, indirizzo IP. NB: su richiesta delle autorità giudiziarie, Doctolib può trasmettere gli indirizzi IP raccolti, affinché il Professionista Sanitario sia identificato in collaborazione	Legittimo interesse	I log utilizzati per garantire la sicurezza dei Servizi sono conservati per un periodo di 1 anno dalla loro registrazione. Al fine di tutelarsi da eventuali contestazioni, Doctolib è suscettibile di conservare determinate

	con il suo provider di servizi Internet		informazioni fino a 5 anni dalla loro registrazione.
<p>Miglioramento dei Servizi e produzione di statistiche; anonimizzazione dei dati</p> <p><i>ad esempio utilizzo dei dati a fini di miglioramento del prodotto; comunicazione di statistiche aggregate</i></p>	<p>Dati di gestione e creazione dell'Account Utente: sesso, data di nascita (mese/anno), diritto all'esercizio, nazionalità, indirizzo postale professionale (città),</p> <p>Dati dalla scheda profilo Utente: membro o meno di un'associazione (sì/no), specialità, lingue parlate, settore convenzionato, orari di apertura,</p> <p>Dati di connessione e di utilizzo dei Siti, della Piattaforma Doctolib e dei Servizi: data e ora della visita ai Siti o utilizzo del Servizio, ID di sessione, apparecchiatura informatica utilizzata per la navigazione, statistiche sull'utilizzo dei Servizi, indirizzo IP,</p> <p>Rispondere a varie domande sul settore sanitario o sull'andamento delle cure,</p> <p>Dati dell'Account Utente: servizi sottoscritti, dati e tasso di utilizzo dei servizi, dati di segmentazione per social network,</p> <p>Dati di potenziali clienti: specialità, città di pratica,</p> <p>Dati del database dei clienti: data dell'ultima connessione, dati di utilizzo del Servizio Agenda, utilizzo dei Servizi, tasso di utilizzo dei Servizi, risposte ai sondaggi</p> <p>Dati dal Sito Community: preferenze e aree di interesse, contenuti consultati</p>	Legittimo Interesse	<p>Sono identificate durate specifiche in base ai dati raccolti:</p> <p>Durata del rapporto contrattuale + 3 mesi per i dati di gestione e creazione dell'Account Utente nonché per i dati in anagrafica clienti</p> <p>Oppure</p> <p>fino alla richiesta di cancellazione dei dati del Profilo Utente</p> <p>Oppure</p> <p>1 anno dalla loro registrazione per i dati di connessione e di utilizzo dei Siti, della Piattaforma Doctolib e dei Servizi, nonché del sito della Community</p> <p>Oppure</p> <p>1 mese dal loro invio a Doctolib per le risposte ai questionari</p> <p>Oppure</p> <p>fino all'esercizio del diritto di opposizione per i dati dell'Account Utente</p> <p>Oppure</p> <p>fino all'esercizio del diritto di opposizione o richiesta di cancellazione dei dati dei potenziali clienti</p>

	<p>È probabile che questi dati vengano utilizzati per la creazione di statistiche e vengano resi anonimi.</p>		
<p>Effettuare sondaggi facoltativi sui Servizi di Doctolib e loro possibili sviluppi, analisi del tasso di soddisfazione (punteggio NPS), workshop "user research" che permettono a Doctolib di migliorare il suo prodotto, ecc.</p>	<p><u>In funzione dei sondaggi:</u></p> <p>Dati identificativi: cognome, nome, età, sesso</p> <p>Dati di contatto: recapiti telefonici e postali professionali</p> <p>Dati professionali: attività professionale</p> <p>Altro: domande varie sul settore sanitario o sul percorso di cura e sull'assistenza medica, indice di soddisfazione</p> <p><u>Nell'ambito dei workshop:</u></p> <p>Dati identificativi: cognome, nome</p> <p>Dati di contatto: indirizzo e-mail</p> <p>Dati professionali: specializzazione</p>	<p>Legittimo interesse: indagini di soddisfazione.</p> <p>Consenso: sondaggi per ricerche di mercato.</p>	<p>Le risposte ai questionari sono conservate per 1 mese dalla data di invio a Doctolib.</p> <p>Alla fine di questo periodo, i Dati personali sono resi anonimi.</p> <p><u>Workshops:</u> durata del rapporto contrattuale +3 mesi per finalità di previsione commerciale</p>
<p>Campagne marketing via e-mail e posta ordinaria (c.d. soft spam),</p> <p>- Informazioni su novità, nuovi servizi, prodotti, eventi, ebook offerti da Doctolib</p> <p>- Generazione di report di campagna e di analisi</p>	<p>Dati identificativi: cognome, nome,</p> <p>Dati di contatto: indirizzo e-mail</p> <p>Dati professionali: specializzazione</p> <p>Dati dell'Account Utente: Servizi sottoscritti, dati e tasso di utilizzo dei Servizi.</p>	<p>Legittimo interesse</p>	<p>Per i potenziali clienti: il primo tra</p> <p>3 anni dall'ultimo contatto con il potenziale cliente oppure esercizio del diritto di opposizione o richiesta di cancellazione.</p> <p>Per gli Abbonati/Utenti:</p> <p>Opposizione</p> <p>Durata del rapporto contrattuale</p>

<p>Campagne di marketing via SMS, telefono, pop-up e visualizzazione di contenuti in app</p> <p><i>Informazioni sulle novità Doctolib (Servizi, prodotti) e sviluppo del business</i></p>	<p>Dati identificativi: cognome, nome,</p> <p>Dati di contatto: numero di telefono</p> <p>Dati professionali: specializzazione</p>	<p>Consenso</p>	<p>Sino alla revoca del consenso</p>
<p>Campagne di social media marketing</p> <p>- Visualizzazione di pubblicità mirata in base ai profili assegnati all'Utente dai social network,</p> <p>- Generazione di report di campagna e di analisi</p>	<p>Dati identificativi: Cognome, Nome,</p> <p>Dati di contatto: indirizzo e-mail, numero di telefono</p> <p>Dati professionali: specialità</p> <p>Dati di segmentazione: Profilo assegnato dai social network</p>	<p>Legittimo interesse</p>	<p>Fino all'opposizione (gestita automaticamente dalla piattaforma)</p>
<p>Creazione di una base di potenziali clienti</p> <p><i>(Gestione e ottimizzazione del database dei prospect, creazione di report, organizzazione di eventi e webinar)</i></p>	<p>Dati identificativi: cognome, nome</p> <p>Dati di contatto: numero di telefono, indirizzo e-mail</p> <p>Dati professionali: specializzazione, numero di iscrizione all'Ordine di appartenenza, indirizzo professionale</p>	<p>Legittimo interesse di Doctolib</p>	<p>Il primo tra: 3 anni dall'ultimo contatto con il prospect</p> <p>Fino all'esercizio del diritto di opposizione o dalla richiesta di cancellazione.</p>

<p>Creazione e gestione del database clienti</p> <p><i>(Gestione e ottimizzazione del database clienti, creazione di report, organizzazione di eventi e webinar formazione team di supporto di Doctolib, ecc.)</i></p>	<p>Dati identificativi: ID Utente, cognome, nome</p> <p>Dati di contatto: numero di telefono, indirizzo e-mail</p> <p>Dati professionali: Specializzazione, Paese in cui esercita, indirizzo postale (professionale), specializzazione, numero di iscrizione all'Ordine di appartenenza</p> <p>Dati account: data dell'ultima connessione, Dati di utilizzo dell'Agenda, Utilizzo dei Servizi), tasso di utilizzo dei Servizi, registrazione delle conversazioni telefoniche (per la formazione dei team e la valutazione della qualità di Servizi), numero di account, storia dell'account.</p> <p>Altro: risposte ai sondaggi</p>	<p>Legittimo interesse di Doctolib</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale + 3 mesi.</p> <p>Le registrazioni delle chiamate del servizio clienti sono conservate per un periodo di 6 mesi dalla data di registrazione.</p>
<p>Gestione delle controversie con i clienti</p>	<p>Dati identificativi: ID utente, cognome, nome</p> <p>Dati di contatto: numero di telefono, indirizzo ed e-mail</p> <p>Dati professionali: Specialità, organizzazione in cui l'Utente esercita</p> <p>Dati dell'Account Utente: servizi sottoscritti, stato dell'amministratore</p>	<p>Legittimo interesse</p>	<p>Doctolib, al fine di tutelarsi da eventuali contestazioni, è suscettibile di conservare alcune informazioni fino a 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale.</p>

<p>Informazioni sulle modifiche ai Servizi</p>	<p>Dati identificativi: Cognome, nome</p> <p>Dati professionali: Indirizzo, email</p> <p>Dati dell'account: servizi in abbonamento</p>	<p>Per gli aggiornamenti necessari al mantenimento della conformità dei Servizi: obbligo di legge (Legge di Bilancio 2018)</p> <p>Per aggiornamenti non necessari al mantenimento della conformità dei Servizi: esecuzione del contratto</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale</p>
<p>Referenze commerciali</p> <p>Informazioni ai potenziali clienti in merito ai Servizi sottoscritti dai clienti</p>	<p>Dati identificativi: Cognome, nome</p> <p>Dati professionali: Specialità, indirizzo postale incluse longitudine e latitudine</p> <p>Dati dell'account: servizi in abbonamento</p>	<p>Legittimo interesse</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale</p> <p>oppure</p> <p>Fino all'esercizio del diritto di opposizione</p>
<p>Gestione e amministrazione del sito Community</p>	<p>Dati identificativi: Cognome, nome, Fotografia/Avatar, Identificativo</p> <p>Dati di contatto: Indirizzo e-mail</p> <p>Dati di navigazione: indirizzo IP, Dati di connessione, preferenze e interessi, contenuti visualizzati, indirizzi IP, Dati di navigazione</p>	<p>Per gli Abbonati:</p> <p>Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per l'attuazione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.</p> <p>Per i Visitatori:</p> <p>Legittimo interesse</p>	<p>Sino alla cancellazione da parte dell'utente</p> <p>Per i log di connessione: 3 anni a partire dalla connessione</p> <p>Per l'indirizzo IP: 1 anno a partire dalla registrazione</p>

<p>Gestione fatturazione e pagamenti</p> <p>Fatturazione, riscossione, reportistica e statistiche</p>	<p>Dati identificativi: nome, cognome, indirizzo, e-mail, numero di telefono, numero di conto cliente.</p> <p>Dati economici e finanziari: numero di conto corrente, causale del rifiuto del pagamento, modalità di pagamento, scadenziario dei pagamenti.</p>	<p>Adempimento di un obbligo di legge di fatturazione e riscossione</p>	<p>10 anni</p>
<p>Gestione del registro dei trattamenti</p>	<p>Attori Sanitari: nome, cognome, indirizzo, email, numero di telefono</p> <p>Rappresentante legale: nome, cognome, indirizzo, email, numero di telefono</p> <p>DPO: nome, cognome, indirizzo, email, numero di telefono</p>	<p>Adempimento di un obbligo di legge (art. 30 GDPR)</p>	<p>Per tutta la durata del rapporto contrattuale</p>

Per motivi di sicurezza, in particolare per garantire la continuità dei propri Servizi, alcuni Dati Personali possono essere conservati da Doctolib in file di backup protetti.

In caso di ripristino di tali file di backup, verranno automaticamente presi in considerazione i periodi di conservazione sopra indicati.

6. RESPONSABILI E DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Uso interno: i Dati personali dei Professionisti possono essere trattati dal personale di Doctolib Italia delle funzioni aziendali preposte ai relativi trattamenti (a seconda del principio di necessità), es. personale dell'area amministrazione-finanza-legale, personale dell'area marketing e dell'area tecnica, di volta in volta interessato, nonché personale di Doctolib SAS e delle sue filiali, nei limiti delle loro rispettive mansioni ed esclusivamente al fine del perseguimento degli scopi della presente Informativa.

Destinatari e responsabili del trattamento:

Hosting: al fine di rispettare le disposizioni del Codice della Salute Pubblica francese in materia di dati personali sanitari, cui Doctolib SAS è soggetta, Doctolib utilizza Amazon Web Services come Host Dati sanitari (noto come "HDS") certificato dall'ANS (*Agence du Numérique en Santé* –

Agenzia del Digitale per la Salute). Per aumentare la sicurezza di tutti i nostri servizi, abbiamo deciso di depositarvi tutti i dati personali dei nostri clienti e Attori Sanitari, indipendentemente dal fatto che si tratti di Dati Sanitari o meno.

Dal 14 ottobre 2021 Doctolib è anche certificato HDS come "fornitore di hosting in outsourcing".

Responsabili: Doctolib ricorre alle prestazioni fornite da diversi soggetti terzi specializzate il cui elenco è riportato come Allegato 1 alla presente Informativa.

Trasferimento transfrontaliero: per fornire i suoi Servizi, Doctolib può utilizzare fornitori di servizi situati al di fuori dell'Unione europea. Se il trasferimento avviene in un paese terzo in cui la legislazione non è stata riconosciuta come in grado di offrire un adeguato livello di protezione dei Dati personali, Doctolib deve garantire che siano messe in atto le misure appropriate in conformità agli articoli 46 (2) e (3) e l'articolo 49 (1) GDPR e alla normativa italiana, e in particolare, se necessario, che le clausole contrattuali tipo approvate dall'Unione Europea o clausole equivalenti *ad hoc* siano incluse nel contratto concluso tra Doctolib e il successivo responsabile del trattamento.

7. ESERCIZIO DEI DIRITTI

In conformità al GDPR, i Professionisti vantano i seguenti diritti sui Dati Personali:

Diritto di accesso (Articolo 15 del GDPR): il Professionista può accedere in ogni momento alle informazioni personali che lo riguardano detenuti da Doctolib.

Diritti di rettifica (Articolo 16 del GDPR), e **diritto di cancellazione** (Articolo 17 del GDPR): il Professionista può richiedere la modifica o la rimozione dei suoi Dati Personali.

Diritto di opposizione (Articolo 21 del GDPR): il Professionista può opporsi al trattamento effettuato sulla base del legittimo interesse di Doctolib.

Diritto di limitazione di trattamento (Articolo 18 del GDPR): ogni Professionista ha il diritto di limitare i trattamenti effettuati sui Dati personali che lo riguardano esclusivamente se si verifica una delle seguenti situazioni: (i) quando il Professionista contesta l'esattezza dei suoi dati, (ii) quando il Professionista ritiene che il trattamento dei suoi Dati personali sia illecito, oppure (iii) quando il Professionista necessita di tale limitazione per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Diritto alla portabilità dei dati (Articolo 20 del GDPR): ogni Professionista ha la facoltà di richiedere di recuperare i Dati personali che ha fornito a Doctolib, per uso personale o per trasmetterli a terzi di sua scelta, unicamente quando questi Dati Personali sono soggetti ad un trattamento automatizzato basato sul consenso del Professionista o su un contratto.

Diritti di revocare il consenso (Articolo 13-2c del GDPR): Ogni Professionista ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il tuo consenso al trattamento dei dati qualora il trattamento sia basato sul tuo consenso.

Diritto di determinare la successione dei Dati personali degli Abbonati a seguito del loro decesso, nonché di scegliere a chi - un terzo che avranno precedentemente designato - Doctolib

dovrà (o meno) comunicare i suoi Dati personali ([maggiori informazioni](#)). Non appena Doctolib venga a conoscenza del decesso di un Utente e, in assenza di sue indicazioni, si impegna a distruggere i Dati personali che lo riguardano, a meno che la loro conservazione sia necessaria a fini probatori o per soddisfare un obbligo di legge (come la conservazione della cartella clinica).

Diritto a proporre reclamo dinnanzi all'autorità (Articolo 77 del GDPR): I Professionisti hanno inoltre il diritto di proporre un reclamo innanzi a un'autorità di controllo e, in particolare, al Garante per la Protezione dei Dati Personali (<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>).

Per ulteriori informazioni o per esercitare i propri diritti, il Professionista può contattare Doctolib per iscritto al seguente indirizzo: Doctolib – DPO, Corso Matteotti, 1 | 20121 Milano | Italia oppure via e-mail a: contact.dataprivacy@doctolib.com.

Ove applicabile, il Professionista è tenuto a indicare i Dati Personali che vorrebbe che Doctolib correggesse, aggiornasse o cancellasse, identificandosi in modo preciso fornendo qualsiasi elemento che consenta di provare la sua identità.

8. SICUREZZA

Per quanto riguarda i Servizi, Doctolib mette in atto le misure tecniche e organizzative adeguate legate alla sicurezza in conformità alle disposizioni previste dal Codice Privacy e dal GDPR, e dirette a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi presentati dal Trattamento dei Dati Personali dell'Utente. Per valutare l'adeguato livello di sicurezza, Doctolib terrà conto dei rischi che possono derivare dalla distruzione accidentale o illegale, la corruzione, la perdita, la modifica, la comunicazione non autorizzata o l'accesso a Dati Personali che possono essere trasmessi, conservati o comunque trattati, in conformità alle disposizioni di cui all'Articolo 32 del GDPR.

9. INTERNET «COOKIE» E TAG

Siete pregati di fare riferimento alla [Informativa sui cookie](#).

10. SOCIAL NETWORK

1. Collegamento ai social network

Ogni Utente ha la possibilità di cliccare sulle icone dedicate ai social network Twitter, Facebook, LinkedIn, Medium, Youtube e Instagram presenti sui Siti o sulla Piattaforma Doctolib. Cliccando su queste icone l'Utente viene reindirizzato a siti web esterni.

I social network consentono di migliorare la facilità d'uso dei Siti o della Piattaforma Doctolib e aiutano a promuoverli attraverso la condivisione. I servizi di video sharing consentono di arricchire i Siti o la Piattaforma Doctolib con contenuti video e di aumentarne la visibilità.

Quando l'Utente clicca su tali icone, Doctolib non raccoglie né elabora dati che riguardano l'Utente o la condivisione effettuata dall'Utente tramite Twitter, Facebook, LinkedIn, Medium,

Youtube e Instagram. Questi sono solo link che rimandano l'Utente al social network quando clicca sulle icone. Quando l'Utente viene indirizzato ai social network, le interazioni dell'Utente e le informazioni raccolte dai social network sono soggette alle impostazioni di riservatezza definite dall'Utente con ciascun social network:

[Twitter](#) - Stati Uniti / [Facebook](#) - Stati Uniti / [Linkedin](#) - Stati Uniti / [Medium](#) - Stati Uniti / [Youtube](#) - Stati Uniti / [Instagram](#) - Stati Uniti.

2. Pubblicità sui social network

Doctolib visualizza pubblicità mirata sui social network attraverso programmi offerti da [Meta](#) (Facebook e Instagram) [Linkedin](#) e [TikTok](#). Doctolib utilizza campagne di lead generation attraverso le quali il social network mostra pubblicità e form di raccolta dati agli utenti del social network inserendo i segmenti di profilo definiti dai social network e che Doctolib decide di selezionare. Nessun dato viene trasferito da Doctolib ai social network, i dati utilizzati sono quelli condivisi dai membri dei social network a detti social network.

11. INFORMAZIONI PERSONALI E MINORI

I Siti e la Piattaforma Doctolib si rivolgono a persone maggiorenni in grado di contrarre obblighi secondo la legislazione del Paese in cui si trova il Professionista Sanitario.

L'uso della Piattaforma Doctolib è riservato ai professionisti sanitari. Questi ultimi riconoscono di agire nell'ambito della loro attività professionale svolta sul territorio italiano e si impegnano a verificare che ogni Professionista Sanitario agisca nell'ambito della sua attività professionale svolta sul territorio italiano.

12. CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELL'INFORMATIVA

Doctolib può modificare, integrare o aggiornare la presente Informativa al fine di tenere conto di eventuali sviluppi legislativi, regolamentari, giurisprudenziali e/o tecnici.

In caso di modifiche rilevanti (relative alle finalità del trattamento, ai Dati personali raccolti, all'esercizio dei diritti, al trasferimento dei Dati Personali dei Professionisti) ai termini della presente Informativa, Doctolib si impegna ad informare i Professionisti con ogni mezzo scritto almeno trenta (30) giorni prima della relativa data di efficacia.

Ogni accesso e utilizzo di Servizi Doctolib successivo a detto termine sarà soggetto ai termini della nuova Informativa.

Tutti i Professionisti sono informati del fatto che l'unica versione dell'Informativa che fa fede è quella online, che riconoscono e accettano senza restrizioni.

I Professionisti sono tenuti a fare riferimento alla versione online dell'Informativa alla data del suo accesso e di ogni utilizzo dei Servizi.

13. CONTATTI – INFORMAZIONI DI CONTATTO DEL DPO

Per qualsiasi domanda o reclamo riguardante il rispetto della presente Informativa da parte di Doctolib, o per qualsiasi suggerimento o commento volto a migliorare la qualità dell'Informativa, i Professionisti Sanitari possono contattare Doctolib scrivendo al seguente indirizzo: Doctolib – DPO, Corso Matteotti, 1 | 20121 Milano | Italia oppure via e-mail a: privacy.italy@doctolib.com .

Allegato 1: Elenco dei responsabili del trattamento

Elenco dei Responsabili

Ultimo aggiornamento: gennaio 2023

Per la fornitura dei suoi servizi, Doctolib si avvale di fornitori esterni. Tali fornitori possono accedere ai dati personali raccolti da Doctolib solo ai fini dell'esecuzione dei servizi richiesti da Doctolib e limitatamente alle finalità di seguito indicate.

Doctolib assicura che ciascuno di questi fornitori di servizi adotti adeguate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati.

In adempimento ai principi di correttezza e trasparenza previsti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, Doctolib comunica di seguito l'elenco dei suoi Responsabili del trattamento.

Hosting:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Atos	Francia	Francia	Hosting	Hosting della chiave di cifratura di Doctolib
AWS EMEA	Casa madre: USA Fornitore contrattualizzato : Irlanda	Francia - Germania	Hosting	Hosting dei dati di Doctolib
Cloudinary	USA	UE - USA	Hosting	Hosting delle fotografie degli Attori Sanitari

Supporto:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Teamviewer	Germania	UE	Supporto utenti	Permette di offrire un servizio di assistenza remota sotto la supervisione dell'Utente/Abbonato
Walkme	Israele	Israele - USA	Supporto utenti	Consente di monitorare, gestire e visualizzare l'applicazione dei

				contenuti destinati agli Utenti/Abbonati
Salesforce	Casa madre: USA Fornitore contrattualizzata : Francia	Francia	Strumento CRM	Permette di gestire la relazione con il cliente
Talkdesk	USA	UE - USA	Supporto utenti	Permette di gestire la relazione con il cliente
Webhelp	Francia	Francia	Supporto utenti	Gestire le richieste di supporto per utenti/iscritti
Comdata	Italia	UE	Supporto utenti	Gestire le richieste di supporto per utenti/iscritti
Atlassian	USA	USA - UE	Supporto utenti	Gestire le richieste di supporto per utenti/iscritti

Telecomunicazioni:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Balthazar & Cie	Francia	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria degli appuntamenti ai Pazienti
Sendinblue	Francia	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria degli appuntamenti ai Pazienti
Flowmailer	Paesi Bassi	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria di appuntamenti ai pazienti
SMSMODE (Calade technologie)	Francia	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria degli appuntamenti ai Pazienti
Braze	USA	UE	Telecomunicazioni	Consente a Doctolib di gestire le campagne di comunicazione con gli Utenti/Abbonati e di valutare l'efficacia delle campagne al fine di migliorarne i contenuti.

Analytics:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Cluscrive	Francia	UE	Strumento analitico	Aiuta Doctolib a gestire il suo database
Sisense (Periscope)	USA	In tutto il mondo	Strumento analitico	Aiuta Doctolib a controllare e gestire il rendimento dei suoi Servizi
Didomi	Francia	UE	Piattaforma di gestione del consenso	Aiuta Doctolib a gestire il consenso dei Professionisti ai cookie

Marketing:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Typeform	Spagna	UE	Marketing	Aiuta Doctolib a creare sondaggi per gli Utenti/Abbonati
Mailchimp	USA	USA	Marketing	Aiuta Doctolib a gestire le sue campagne di email marketing
Allomedia	Francia	UE	Supporto utenti	Trascrizione di registrazioni telefoniche
Hubicus	Francia	UE	Supporto	Conservazione tabulati telefonici

Finanziario-Legale:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
GoCardless	Francia	UE	Finanziario	Aiuta Doctolib a gestire la fatturazione dell'Abbonato
SAP	Francia	UE	Finanziario	Aiuta Doctolib a gestire la fatturazione dell'Abbonato

Zuora	USA	USA - Germania	Finanziario	Aiuta Doctolib a gestire la fatturazione dell'Abbonato
DocuSign	USA	USA - UE	Fornitore di soluzioni per la firma elettronica	Aiuta Doctolib a gestire le firme dei suoi contratti

Sicurezza informatica:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Cloudflare	USA	UE	Protezione CDS e DDos	Aiuta Doctolib a proteggersi dagli attacchi di tipo CDS e DDos

Altro:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Zapier	USA	UE - Regno Unito - USA	Software per automatizzare i flussi di dati tra applicazioni web	Permette a Doctolib di automatizzare la trasmissione di flussi di dati tra diverse applicazioni web.

Allegato 2: Elenco dei contitolari del trattamento

Marketing:

Responsabili	Luogo di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
Meta (Facebook e Instagram)	Casa madre : USA Ente appaltante : Irlanda	UE - USA	Marketing	Generazione di report e analisi della campagna
Linkedin	Casa madre : USA Ente appaltante : Irlanda	UE - USA	Marketing	Generazione di report e analisi della campagna
Tiktok	Casa madre : USA Ente appaltante : Irlanda	UE - USA - Singapore	Marketing	Generazione di report e analisi della campagna

Di seguito sono disponibili gli accordi contitolari che definiscono le rispettive responsabilità tra Doctolib e i social network:

- [Meta \(Facebook e Instagram\)](#)
- [Linkedin](#),
- [Tic toc](#).