

CONDIZIONI D'USO DEI SERVIZI DOCTOLIB

1. OGGETTO

1.1. Le presenti Condizioni d'Uso (di seguito «CU») hanno per oggetto la definizione (i) delle condizioni di utilizzo dei Servizi Doctolib nonché (ii) dei diritti e degli obblighi di Doctolib e degli Utenti nell'ambito dell'Abbonamento sottoscritto dall'Abbonato.

L'UTENTE PRENDE ATTO CHE I SERVIZI (E LE VISITE EVENTUALMENTE EROGATE DAGLI ATTORI SANITARI IN SEGUITO ALLA FRUIZIONE DEI SERVIZI) NON COSTITUISCONO, NE' POSSONO ESSERE CONSIDERATI QUALE UN'ALTERNATIVA A (O SONO DA INTENDERSI COME EQUIVALENTI A) SERVIZI DI INTERVENTO MEDICO DI URGENZA. L'UTENTE SI IMPEGNA AD INFORMARE I PROPRI PAZIENTI CHE, IN CASO DI URGENZA, DOVRANNO CONTATTARE IL NUMERO 112 O RECARSI PRESSO UN SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO.

2. DEFINIZIONI

2.1 Tutti i termini in maiuscolo non definiti nelle presenti CU hanno il significato loro attribuito [qui](#).

3. CREAZIONE DELL'ACCOUNT UTENTE

3.1. Doctolib raccoglie presso l'Abbonato tutti i dati necessari alla creazione dell'Account Utente e invia a ogni Utente un codice univoco personalizzato e provvisorio, per eseguire il primo accesso al proprio Account Utente. Il codice viene inviato agli indirizzi email Utente comunicati dall'Abbonato alla sottoscrizione dell'Abbonamento. Durante la configurazione del proprio Account l'Utente si impegna a fornire informazioni esatte, complete e veritiere sulla propria identità e, se richiesto, sul proprio titolo professionale, qualifica e specializzazione, nel rispetto delle regole deontologiche della professione definite dall'ordine professionale di appartenenza e/o dalle autorità di regolamentazione sanitaria. L'Utente si impegna, in particolare, a non creare un profilo falso, a non usurpare l'identità di un'altra persona fisica o giuridica e a non avvalersi di un titolo professionale, una specializzazione o altre qualifiche professionali in modalità abusive o non conformi alla regolamentazione vigente. In caso di variazione dei Dati Utente precedentemente comunicati a Doctolib, l'Utente si impegna ad aggiornarli immediatamente nel proprio Account o ad informare immediatamente Doctolib.

3.2. In considerazione della natura dei dati trattati dagli Utenti Doctolib si riserva il diritto di verificare e/o di far verificare da un fornitore esterno specializzato: (i) l'identità di ciascun Utente, sia esso un Attore Sanitario o un Assistente, chiedendo la trasmissione di una copia della carta d'identità e/o (ii) solo con riferimento agli Attori Sanitari, la prova della relativa autorizzazione ufficiale all'esercizio della professione sanitaria idonea a dimostrare, in conformità con la normativa applicabile, il diritto all'esercizio della professione, la specializzazione e/o le altre qualifiche professionali che l'Utente rivendica sulla Piattaforma Doctolib, richiedendo la trasmissione di tutte le informazioni e i documenti giustificativi necessari.

3.3. L'accettazione delle CU avviene online, mediante apposizione della Firma Elettronica in modalità "punta e clicca". L'apposizione della Firma Elettronica ha valore legale. La sottoscrizione dell'Abbonamento online implica la piena e totale accettazione, senza limitazioni né riserve, del Contratto da parte dell'Utente.

3.4. Dopo aver accettato le CU, l'Utente riceverà una e-mail all'indirizzo fornito con un codice per la verifica della propria identità, al fine di garantire un più elevato standard di sicurezza. Una volta completata la procedura di verifica dell'identità e aver creato il proprio Account, l'Utente potrà autenticarsi e accedere al proprio Account e ai Servizi sottoscritti dall'Abbonato.

3.5. Nell'ipotesi in cui l'Utente fornisca informazioni false, inesatte, obsolete, incomplete o tali da indurre in errore Doctolib o eventuali terzi (inclusi i Pazienti), Doctolib potrà, ai sensi degli artt. 17 e 18 delle CU, sospendere o chiudere immediatamente l'Account Utente, senza preavviso né risarcimento (né riconoscimento di alcun indennizzo, penale, risarcimento o ulteriore importo di qualsivoglia natura), negandogli l'accesso alla totalità o a parte dei Servizi in maniera provvisoria o definitiva.

4. CONDIZIONI DI ACCESSO AI SERVIZI

4.1. L'Utente riconosce e accetta che qualsiasi adesione ad eventuali Servizi Supplementari richiede, in via preliminare, la sottoscrizione di un Abbonamento valido al Servizio Agenda.

4.2. Ogni Utente che accede ai Servizi proposti da Doctolib si impegna a rispettare, senza riserve, le presenti CU. Queste ultime devono essere espressamente accettate da ciascun Utente prima della creazione dell'Account Utente e dell'utilizzo dei Servizi. Una volta sottoscritte, le CU sono disponibili e consultabili nell'ultima versione aggiornata nell'Account Utente sulla Piattaforma Doctolib.

4.3. L'Utente può accedere ai Servizi attraverso la funzione di login: per essere riconosciuto deve quindi utilizzare il codice identificativo (username) e la password.

5. SPECIFICHE TECNICHE DI ACCESSO AI SERVIZI

5.1. L'Account Utente comprende le credenziali assegnate da Doctolib. L'Utente si impegna a mantenerle segrete e a non divulgarle in alcuna forma. L'Utente sarà considerato responsabile nel caso in cui le Credenziali vengano smarrite, rubate, sottratte, utilizzate o comunque si trovino nella disponibilità di terzi non autorizzati; in tali eventualità, l'Utente dovrà informare tempestivamente Doctolib via email, precisando nome e cognome e le proprie Credenziali all'indirizzo pro.ita@doctolib.com, affinché Doctolib possa procedere alla reimpostazione dell'Account Utente.

5.2. L'Utente è il solo responsabile dell'uso delle Credenziali, in particolare se decide di memorizzarle in un dispositivo per poter accedere automaticamente ai Servizi.

5.3. Qualsiasi accesso, utilizzo di Servizi e invio di dati dall'Account di un determinato Utente sarà considerato effettuato da quell'Utente. Pertanto, l'Utente è tenuto a verificare la propria

effettiva disconnessione dai Servizi al termine di ogni sessione, in particolare quando accede ai Servizi da una postazione pubblica.

6. CARICAMENTO DATI SULLA PIATTAFORMA DOCTOLIB

6.1. L'Utente chiede e autorizza espressamente Doctolib a eseguire il caricamento dell'insieme dei dati, compresi i Dati Utente e, ove applicabile, i Database Pazienti, del cui trattamento è Titolare nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma Doctolib e che sono necessari per l'utilizzo ottimale dei Servizi messi a disposizione da Doctolib.

6.2. Doctolib è tenuta a soddisfare la richiesta di caricamento dell'Utente solo dopo aver approvato per iscritto la fattibilità tecnica dell'operazione e solo quando le saranno state comunicate tutte le informazioni necessarie per il caricamento.

6.3. Quando l'Abbonato avrà firmato le Condizioni d'Abbonamento, Doctolib invierà via mail a ogni Utente un modulo contenente l'elenco dei dati necessari per il caricamento.

6.4. In ogni caso, il piano di caricamento verrà comunicato all'Abbonato prima della firma del Contratto e potrà essere modificato in funzione delle informazioni comunicate dall'Abbonato e/o dagli Utenti. L'Utente si impegna a comunicare a Doctolib le informazioni richieste entro cinque (5) giorni lavorativi dalla richiesta e a fornire a Doctolib tutta la collaborazione necessaria per garantire la riuscita del caricamento. In caso di inadempienza dell'Utente, Doctolib non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali ritardi nel caricamento o dell'impossibilità di completare il caricamento.

6.5. Il caricamento comprenderà le seguenti fasi: (1) backup dei Database Paziente sulla Piattaforma Doctolib; (2) strutturazione dei Database Paziente; (3) caricamento dei Database Paziente ristrutturati sulla Piattaforma Doctolib. Nell'ambito di tali operazioni e unicamente (i) su richiesta dell'Utente, (ii) per l'Utente e (ii) per consentire all'Utente di beneficiare di un Servizio opzionale, Doctolib potrà trovarsi ad accedere temporaneamente ai dati contenuti nei Database Pazienti.

6.6. Una volta trasferiti i dati sulla Piattaforma Doctolib, l'Utente disporrà di un termine di quindici (15) giorni lavorativi per segnalare a Doctolib eventuali problemi o errori nella presentazione dei dati o dei Documenti. Trascorso il predetto termine, il trasferimento sarà considerato accettato senza riserve dall'Utente, dati e Documenti compresi.

6.7. Dopo l'accettazione finale del trasferimento, l'Utente potrà correggere alcuni dei dati inseriti nella Piattaforma Doctolib, assumendosene la piena responsabilità.

6.8. In rapporto al trasferimento effettuato da Doctolib per conto dell'Utente non viene riconosciuta alcuna garanzia aggiuntiva nella misura consentita dalla legge applicabile.

7. CONDIVISIONE DEI DATI SANITARI

7.1. L'Utente, beneficiario di una sottoscrizione di Abbonamento a suo nome, è responsabile (i) del rispetto delle regole legate al segreto medico e della gestione dei diritti di accesso e (ii) si impegna a ottenere tutte le autorizzazioni previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti per la condivisione dei database dei pazienti

richiesta da alcune strutture sanitarie in esercizio collettivo. Doctolib ricorda all'Utente che i fascicoli sanitari condivisi, contenenti Dati Sanitari e Documenti, saranno interamente accessibili di default a ciascun Utente autorizzato della struttura sanitaria, fatte salve le autorizzazioni che verranno successivamente concesse o negate.

7.2. L'Utente riconosce che qualsiasi condivisione dei Dati Sanitari del Paziente con altri Attori Sanitari coinvolti nella sua presa in carico è limitata alle informazioni strettamente necessarie per il coordinamento o la continuità delle cure mediche, la prevenzione o la sorveglianza medico-sociale del Paziente, nel rispetto della normativa applicabile.

7.3. L'accesso ai Dati Sanitari da parte di qualsiasi Attore Sanitario non facente parte dell'équipe medica del Paziente è possibile solo previo consenso dello stesso.

8. OBBLIGHI DELL'UTENTE

8.1. Gli impegni elencati nel presente art. 8 sono presi da un Utente/Attore Sanitario o da un Assistente in nome e per conto di un Utente/Attore Sanitario, che ne assume la responsabilità dell'adempimento.

8.2 L'Utente si impegna a:

(i) rispettare i termini del Contratto;

(ii) mettere a disposizione di Doctolib, a titolo esemplificativo non esaustivo, tutti i documenti giustificativi, i diplomi, i certificati, le omologazioni e le autorizzazioni professionali che confermano i dati comunicati dall'Utente, nonché di adempiere a tutti i dovuti obblighi formativi ed informativi verso i Pazienti ai sensi di disposizioni di legge, regolamenti, linee guida applicabili e norme deontologiche;

(iii) comunicare a Doctolib, entro i termini convenuti, tutte le informazioni necessarie alla fornitura dei Servizi, aggiornandole per iscritto. L'Utente sarà il solo responsabile delle conseguenze in caso di inadempimento o ritardo nell'aggiornamento delle predette informazioni;

(iv) verificare che il sistema e l'infrastruttura necessari e utilizzati per fruire dei Servizi siano conformi ai requisiti tecnici comunicati. La fornitura, l'installazione e la manutenzione dell'Infrastruttura, nonché i costi delle comunicazioni elettroniche (quali i costi telefonici e i costi di accesso a Internet) derivanti dal suo utilizzo, saranno esclusivamente a carico dell'Utente. Sarà compito dell'Utente informarsi sul costo di utilizzo dei predetti servizi presso i diversi operatori;

(v) premunirsi contro i rischi di accesso non autorizzato e perdita di dati, file e programmi, installando software antivirus regolarmente aggiornati e adottando tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a prevenire e contenere i danni derivanti da possibili attacchi informatici o accessi abusivi all'Infrastruttura;

(vi) limitare l'accesso e garantire la massima riservatezza sulle modalità di accesso ai Servizi, qualunque esse siano, assicurandone, più in generale, la messa in sicurezza al fine di prevenire un utilizzo non autorizzato dei Servizi;

(vii) non comunicare Dati Personali a Doctolib durante le fasi di test del Connettore, finalizzate a stabilire l'interoperabilità con un altro software o un'altra applicazione;

(viii) utilizzare i Servizi nel rispetto (a) della legislazione italiana vigente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la normativa relativa alle comunicazioni via Internet, protezione dei Dati Personali, protezione dei Diritti di Proprietà Intellettuale e del diritto all'immagine; (b) della normativa europea applicabile e (c) del codice deontologico che è tenuto a rispettare;

(ix) non utilizzare i Servizi in modo da nuocere alla reputazione di Doctolib e/o dei Pazienti e/o degli altri Utenti/Attori Sanitari;

(x) evitare che i Dati Utente possano ledere i diritti di terzi e ottenere l'autorizzazione richiesta per riprodurli e/o diffonderli pubblicamente. Per quanto concerne le immagini della struttura che mostrano il personale, l'Utente dichiara di aver ottenuto il consenso del o dei soggetti fotografati ai fini della pubblicazione e della diffusione delle immagini.

8.3 Inoltre l'Utente:

(i) è il solo responsabile (a) dell'utilizzo dei Servizi da parte sua e dei suoi Assistenti; (b) dei Documenti, dei Dati Utente e dei Database Paziente e dell'uso che ne fanno gli Assistenti e altri Utenti/Attori Sanitari; (c) della qualità e del contenuto dei Dati Utente, dei Database Pazienti e dei Documenti che inserisce e memorizza sulla Piattaforma Doctolib; (d) del rispetto dei prezzi indicati nella propria Scheda Profilo Utente.

(ii) manleva e tiene indenne Doctolib, i suoi dipendenti e i suoi rappresentanti contro eventuali reclami, azioni o richieste di risarcimento da parte di un Paziente, un internauta, un altro Utente, un soggetto terzo o un'autorità pubblica; e

(iii) ove applicabile, manleva e tiene indenne Doctolib e i suoi rappresentanti di tutte le spese (compresi gli onorari, i costi e le spese legali) e di tutti i danni e gli interessi derivanti da reclami e azioni legali concernenti (a) l'utilizzo illecito, fraudolento o non conforme al Contratto o alla deontologia dell'Utente dei Servizi da parte dell'Utente e dei suoi Assistenti; (b) i Dati Utente e/o i Database Paziente e il loro utilizzo da parte dell'Utente, dei suoi Assistenti e/o dei Pazienti; (c) la violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale di Doctolib o di terzi, derivante dall'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente e dei suoi Assistenti; (d) il contenuto e la qualità delle informazioni e dei Documenti e/o documenti memorizzati sulla Piattaforma Doctolib.

(iv) si impegna a utilizzare il Servizio di Indirizzamento (a) nel rispetto del principio fondamentale della libera scelta del Paziente di medico, struttura sanitaria e modalità di cura, previo suo espresso e specifico consenso e (b) per scopi esclusivamente professionali e coerenti con la finalità del Servizio.

8.4. L'Utente è responsabile delle conseguenze e/o dei danni derivanti da qualsiasi integrazione di servizi/software di terzi nella Piattaforma Doctolib non effettuata da Doctolib. L'Utente riconosce che Doctolib non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze e/o dei danni correlati, interamente o in parte, alla predetta integrazione. Inoltre, in riferimento alla messa a disposizione di un Connettore tra la Piattaforma Doctolib e un software sanitario non fornito da Doctolib, Doctolib non sarà

responsabile dei danni eventualmente derivanti da sviluppi di software di cui non è proprietaria (realizzati o concessi in licenza, per esempio, dal creatore stesso del software sanitario).

9. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E GARANZIE DI DOCTOLIB

9.1. Doctolib si impegna ad amministrare la Piattaforma Doctolib al fine di assicurare l'accesso alla stessa e il buon funzionamento dei Servizi. L'Utente riconosce che (i) il ruolo di Doctolib si limita a quello di semplice intermediario e fornitore di servizi tecnici; e che (ii) ai fini dell'adempimento dei propri obblighi Doctolib si assume unicamente l'obbligo di fornitura dei mezzi.

9.2. L'Utente riconosce che Doctolib non può essere ritenuta responsabile dell'interruzione dei Servizi o di ritardi di esecuzione estranei alla sua sfera di controllo e che, in particolare, la fornitura dei Servizi dipende dall'affidabilità, dalla disponibilità e dalla continuità di connessione di terze parti (gestori della rete di telecomunicazioni, della rete Internet pubblica, dell'infrastruttura dell'Utente, ecc.) nonché dall'esattezza e dall'integrità delle informazioni fornite dall'Utente. Doctolib potrà trovarsi costretta a sospendere i Servizi ai sensi dell'art 17 per svolgere o affidare a terzi interventi di manutenzione programmata oppure in caso di emergenze di natura tecnica (interventi di manutenzione d'urgenza).

9.3. Doctolib offre agli Utenti un [servizio di informazione online](#) per essere informati degli interventi di manutenzione programmata o d'urgenza che comportano la sospensione dei Servizi. L'Utente è invitato a sottoscrivere, attraverso l'apposito tasto "Subscribe to update", tale servizio per poter ricevere gli avvisi di manutenzione. Durante i periodi di sospensione, le Parti si impegnano a fare del loro meglio per limitarne la durata e le conseguenze.

9.4. Doctolib potrà liberamente modificare l'infrastruttura tecnica della Piattaforma Doctolib, purché la modifica non comporti una limitazione delle prestazioni della Piattaforma Doctolib e dei Servizi o una riduzione degli impegni assunti da Doctolib.

9.5. Fermo restando quanto previsto all'articolo 9.7, le Parti concordano che Doctolib non potrà in alcun caso essere ritenuta in dovere di risarcire eventuali danni indiretti subiti dagli Utenti durante l'utilizzo dei Servizi, quali (i) danni non riconducibili esclusivamente e direttamente a carenze nei Servizi di Doctolib e, in particolare, perdite d'esercizio, di assistiti, di contratti, di guadagni o risparmi previsti, di fatturato; (ii) danni all'onore e alla reputazione dell'Utente/Attore Sanitario.

9.6. Doctolib non potrà essere ritenuta responsabile per gli atti (i) compiuti dall'Utente o da un soggetto che utilizza i Servizi o agisce su indicazione dell'Utente oppure (ii) imputabili alla negligenza dell'Utente o di un soggetto che utilizza i Servizi o agisce su indicazione dell'Utente oppure (iii) non conformi alla normativa applicabile e/o al Contratto e/o alle regole di deontologia applicabili. Doctolib non sarà responsabile in caso di controversia tra un Utente e un Paziente, quale ne sia la causa, non imputabile direttamente a Doctolib.

9.7. Fatti salvi i casi di cui all'articolo 9.9, qualora all'origine del danno, precedente al fatto che l'ha generato, venga dimostrata la negligenza di Doctolib, la responsabilità di Doctolib e dei suoi

rappresentanti nei confronti dell'Utente per effetto del Contratto sarà quantificata, nella misura massima, in una somma pari ai Corrispettivi di Servizio relativi a dodici (12) mesi di Abbonamento ai Servizi.

9.8. Le Parti cercheranno di realizzare gli obiettivi specificati nel Contratto. In particolare, in caso di inadempimento di un obbligo, la Parte lesa dovrà adottare ogni ragionevole misura necessaria per ridurre al minimo il pregiudizio che ne potrebbe derivare. In caso contrario, la stessa potrà ottenere dalla controparte unicamente il risarcimento del pregiudizio inevitabile.

9.9. Qualsiasi limitazione di responsabilità di cui al presente Contratto non troverà applicazione se in contrasto con la legge applicabile, in particolare in caso di (i) decesso o grave pregiudizio all'integrità fisica dell'Utente/Attore Sanitario risultante da fatto o omissione di Doctolib; o (ii) colpa grave; o (iii) dolo da parte di Doctolib.

9.10. Le Parti dichiarano che la predetta limitazione di responsabilità è condizione sostanziale per la firma del Contratto.

10. CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL SERVIZIO AGENDA

10.1. Doctolib mette a disposizione degli Utenti un Servizio di Agenda online, che permette di impostare una o più agende e organizzare le fasce orarie di visita. L'Utente è l'unico responsabile dell'utilizzo del Servizio Agenda nel rispetto delle norme etiche applicabili, ed in particolare del principio di non discriminazione nell'accesso alle cure.

10.2. I Pazienti possono cercare un Utente/Attore Sanitario sul Portale Paziente e prendere un appuntamento online in funzione delle disponibilità indicate.

10.3. Doctolib consente ai Pazienti di cercare sul Portale Paziente gli Attori Sanitari in base alla loro specialità e all'area geografica in cui operano. I risultati della ricerca sono classificati in tre categorie distinte: (i) Attori Sanitari che offrono la prenotazione online di appuntamenti che esercitano nell'area di ricerca del Paziente; (ii) Attori Sanitari che offrono la prenotazione di appuntamenti online che esercitano entro i 50 km circostanti l'area di ricerca del Paziente; (iii) Attori Sanitari che non offrono la prenotazione di appuntamenti online, che esercitano nell'area di ricerca del Paziente. Per non favorire un Attore Sanitario rispetto ad un altro, in ciascuna categoria, i risultati della ricerca vengono ordinati in modo casuale ogni due ore.

10.3. L'Utente può anche creare un appuntamento per i propri Pazienti che non utilizzano i Servizi Doctolib, selezionando il Paziente attraverso la Scheda Paziente oppure inserendo l'identità del Paziente nella scheda appuntamento.

10.4. **Gestione degli appuntamenti:** l'Utente è libero di riprogrammare o rifiutare gli appuntamenti presi dai Pazienti. L'Utente, inoltre, qualora, valutata la richiesta del Paziente, lo ritenga necessario, può indirizzare il Paziente a un altro Attore Sanitario attraverso il Servizio Indirizzamento incluso nel Servizio Agenda. Doctolib non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui il Paziente annulli o non si presenti all'appuntamento. Doctolib non può essere ritenuta responsabile in caso di controversia tra Utente e Paziente, qualunque sia la causa.

10.5. **Gestione delle autorizzazioni:** l'Amministratore è responsabile dell'impostazione delle funzioni e dei privilegi assegnati agli altri Utenti autorizzati. E' tenuto a rispettare i diversi livelli di accessibilità in funzione della tipologia d'Utente. Si impegna a (i) revocare e sospendere qualsiasi autorizzazione non abbia più ragione d'essere; e a (ii) stabilire la durata delle autorizzazioni per ciascun Utente. Si impegna altresì a verificare regolarmente le autorizzazioni e le rispettive durate.

10.6. **Preparazione appuntamenti:** Il Paziente, o un Conoscente autorizzato, può inviare spontaneamente all'Attore Sanitario Documenti ai fini della predisposizione dell'appuntamento. Allo stesso modo, l'Attore Sanitario può chiedere a un Paziente, prima dell'appuntamento, di inviare uno o più Documenti, o di rispondere a determinate domande mediche o amministrative.

Relativamente ai Documenti e alle informazioni richieste al Paziente o ad un Conoscente autorizzato in preparazione all'appuntamento, si ricorda all'Attore Sanitario che è tenuto a rispettare il principio di proporzionalità, o minimizzazione dei dati, e quindi a richiedere solo i Documenti o informazioni strettamente necessarie alla cura del Paziente.

L'Attore Sanitario è l'unico responsabile della verifica dell'accuratezza e dell'affidabilità delle informazioni fornite, durante l'appuntamento con il Paziente.

11. CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL SERVIZIO RICHIESTE

11.1. Tramite la Piattaforma Doctolib, Doctolib mette a disposizione degli Utenti e degli Attori Sanitari il Servizio Richieste, mediante il quale gli Utenti/Attori Sanitari possono rispondere alle richieste presentate dai Pazienti stessi o indirettamente attraverso l'Utente/Attore Sanitario.

11.2. L'Utente riconosce che il Servizio Richieste può essere utilizzato solo per la gestione di richieste inviate da o per Pazienti che siano già in cura presso di sé e di cui sia a conoscenza della storia clinica e familiare. Nel caso in cui il Paziente che ha inviato la richiesta o nell'interesse del quale la richiesta è stata inviata non risulti essere un Paziente già in cura presso l'Attore Sanitario destinatario della richiesta, l'Attore Sanitario non dovrà evadere la richiesta tramite il Servizio.

11.3. L'Utente riconosce, inoltre, che il Servizio Richieste in nessun caso può essere equiparato ad un servizio di refertazione a distanza e, pertanto, accetta che l'eventuale condivisione da parte del Paziente di esami clinici o strumentali e/o esiti di esami clinici o strumentali non può mai essere finalizzata all'ottenimento di un referto.

11.4. L'Utente/Attore Sanitario si impegna a inviare la propria risposta alla richiesta del Paziente diligentemente. L'Utente/Attore Sanitario è il solo responsabile della liceità dei contenuti resi disponibili e condivisi con i Pazienti attraverso il Servizio Richieste, inclusa la raccolta di tutte le informazioni aggiuntive necessarie alla corretta evasione della richiesta. L'Utente si impegna, quindi, a raccogliere e condividere informazioni esatte, aggiornate, essenziali, pertinenti e strettamente necessarie a consentire l'evasione della richiesta.

11.5 Doctolib non è in alcun caso responsabile del contenuto o dell'esattezza delle informazioni condivise dal Paziente con l'Attore Sanitario in relazione alla richiesta.

11.6 Il Servizio Richieste non costituisce né (i) un mezzo per generare ricette mediche digitali, né (ii) un mezzo per generare referti medici, né (iii) un sistema di chat/messaggistica istantanea o in tempo reale tra Paziente e Attore Sanitario.

12 MESSAGGI INVIATI AI PAZIENTI DALL'UTENTE

12.1. Qualsiasi Utente può utilizzare la funzione che consente di inviare messaggi (notifiche push, SMS o e-mail) ai Pazienti, con o senza Account Doctolib, attraverso la Piattaforma Doctolib. Le comunicazioni saranno limitate a messaggi (notifiche push, SMS e e-mail) per (i) confermare, annullare o ricordare appuntamenti; (ii) fornire informazioni sui Documenti da inviare; (iii) inviare promemoria; (iv) fornire informazioni sulla presa in carico del Paziente o sull'organizzazione della propria attività e (v) fornire informazioni su nuove attività o campagne sanitarie.

12.2. Doctolib non può essere ritenuta responsabile in caso di mancata ricezione dei messaggi per motivi tecnici indipendenti dalla propria volontà.

12.3. L'Utente si impegna (i) a non inviare alcun messaggio contrario al codice deontologico di riferimento della sua professione o della professione dell'Attore Sanitario con cui è stato preso l'appuntamento; (ii) a trattare i Dati Personali nel rispetto della normativa applicabile e a disabilitare l'invio di messaggi (notifiche push, SMS o e-mail) nel caso in cui il destinatario abbia espresso il proprio diniego.

12.4. Doctolib fornisce modelli di messaggi precompilati, al fine di prevenire la commissione di abusi o illeciti mediante il Servizio. In ogni caso, l'Utente ha sempre la possibilità di modificare i testi preimpostati per adattarli alle proprie esigenze.

12.5. L'Utente prende atto e accetta che, in nessun caso, potranno essere inviati messaggi di natura commerciale o promozionale o, in generale, che comportino un uso improprio del Servizio. L'Utente è il solo responsabile della liceità dei contenuti trasmessi con i messaggi.

13. CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA

13.1 Qualsiasi Utente Attore Sanitario può utilizzare il Servizio di Messaggistica attraverso la Piattaforma Doctolib per invitare e/o comunicare con altri Attori Sanitari.

13.2 In tale ambito, l'Utente si impegna (i) a non inviare alcun messaggio contrario al codice deontologico di riferimento della sua professione o della professione del destinatario; (ii) trattare i Dati personali, e in particolare i Dati sanitari, nel rispetto della legge applicabile; (iii) non inviare un invito a comunicare tramite il Servizio di Messaggistica a un altro Utente se quest'ultimo ha precedentemente manifestato la propria opposizione a ricevere tale invito, o se quest'ultimo non è un Attore Sanitario o un Assistente abilitato allo scambio di Dati sanitari, (iv) cessare di comunicare tramite il Servizio di Messaggistica con un Utente se quest'ultimo ha manifestato la propria opposizione a continuare

tale comunicazione; e (v) non utilizzare il Servizio di Messaggistica a fini pubblicitari.

13.3 Come promemoria, il Servizio di Messaggistica è un canale sicuro di scambio tra gli Utenti tramite messaggistica istantanea e non è destinato a fungere da luogo di archiviazione di dati o Documenti relativi al monitoraggio dei Pazienti. Gli Utenti Attori Sanitari si impegnano a eseguire regolarmente il backup dei dati e dei documenti scambiati tramite il Servizio di Messaggistica.

13.4 A tal proposito, Doctolib esclude qualsiasi garanzia relativa alla conservazione o al backup di dati e documenti e declina ogni responsabilità in caso di perdita di dati o documenti.

13.5 L'Utente Attore Sanitario è informato che Doctolib mette a disposizione sul Servizio di Messaggistica una funzionalità che consente di bloccare un altro Utente del Servizio di Messaggistica. Per ulteriori informazioni su questa funzionalità, consultare le [FAQ](#).

13.6 Poiché tale funzionalità è utilizzata sotto la responsabilità degli Utenti del Servizio di Messaggistica, Doctolib non ha alcun controllo sul blocco/sblocco degli utenti.

13.7 L'Utente Attore Sanitario si impegna a fare un uso ragionevole della funzione di blocco.

13.8 Nel caso in cui l'Utente Attore Sanitario venga bloccato da diversi Utenti del Servizio di Messaggistica, Doctolib potrà, a seconda delle circostanze, considerare la presenza di una violazione delle presenti CU e, se necessario, decidere di sospendere in tutto o in parte i Servizi, o di risolvere le CU alle condizioni di cui agli artt. 17 e 18 delle presenti CU.

14. POSIZIONAMENTO DEGLI UTENTI SULLA PIATTAFORMA DOCTOLIB

Doctolib permette ai Pazienti di cercare, attraverso il Portale Paziente, gli Utenti che offrono la prenotazione di appuntamenti online e/o che hanno attivato il Servizio Richieste, utilizzando il nominativo dell'Utente oppure la sua specializzazione e/o il suo luogo di lavoro.

I risultati vengono raggruppati in tre categorie distinte e indicizzati come segue:

- 1) Abbonati che offrono la prenotazione di appuntamenti online/Servizio Richieste e che esercitano nell'area di ricerca del Paziente,
- 2) Abbonati che offrono la prenotazione di appuntamenti online/Servizio Richieste entro un raggio di 25 km dall'area di ricerca del Paziente,
- 3) Abbonati che non offrono appuntamenti online/Servizio Richieste ma che si operano nell'area di ricerca del Paziente.

Tutti i risultati di una stessa categoria vengono presentati prima di procedere alla visualizzazione delle categorie successive, se applicabili.

Per non favorire un Utente rispetto ad un altro, i risultati della ricerca in ogni categoria sono ordinati secondo un ordine casuale. L'ordine di visualizzazione si aggiorna automaticamente ogni due ore.

L'appartenenza alle prime due categorie di risultati è determinata unicamente dalla scelta dell'Utente di rendersi disponibile a

ricevere appuntamenti o richieste online per i propri Pazienti sul Portale Paziente.

In nessun caso gli Utenti potranno influenzare o modificare i criteri di posizionamento sopra descritti.

La decisione di Doctolib di sospendere o limitare l'accesso ai Servizi da parte di un Utente ai sensi dell'art. 18 comporta, altresì, la sospensione o limitazione della visibilità dell'Utente sul Portale Paziente.

La cessazione del Contratto non comporterà automaticamente la rimozione dell'Utente dal Portale Paziente, salvo espressa richiesta da parte dell'Utente. L'Utente continuerà ad essere visibile secondo i criteri di posizionamento sopra descritti. Doctolib si riserva il diritto di oscurare la visibilità e ricercabilità dell'Utente a seguito di comportamento inopportuno, come definito all'art. 18.2, o suscettibile di recare pregiudizio alla reputazione di Doctolib, o all'integrità fisica o mentale dei Pazienti o qualora ciò sia dovuto all'adempimento di un obbligo di legge o regolamentare.

15. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

15.1. I Diritti di Proprietà Intellettuale relativi ai Servizi di Doctolib e a tutti i componenti dei Servizi sono, salvo espressa menzione, di proprietà esclusiva di Doctolib o dei suoi subcontraenti. Doctolib garantisce di essere in possesso (i) dei Diritti di Proprietà Intellettuale riguardanti la Piattaforma Doctolib e i diversi Servizi messi a disposizione dell'Abbonato; e/o (ii) dei diritti d'uso grazie ai quali può concedere la licenza d'uso di seguito menzionata.

15.2. Nessuna clausola del Contratto può essere interpretata come una cessione dei Diritti di Proprietà Intellettuale.

15.3 – Diritti concessi dall'Utente

L'Utente concede a Doctolib, a titolo gratuito e non esclusivo, il diritto di utilizzare, riprodurre, comunicare e distribuire, modificare (per l'impaginazione o la traduzione se necessaria):

- in tutto o in parte i suoi elementi distintivi (inclusi cognome, nome, marchi, ragione sociale, denominazione commerciale, segno, loghi, etc.) di cui sia titolare dei diritti;
- i suoi Dati Utente;
- in tutto o in parte gli altri contenuti ed elementi grafici, foto, video o testi, incluse le informazioni contenute nella Scheda Profilo Utente, forniti dall'Utente.

La presente autorizzazione ha valore, senza limitazioni geografiche nazionali o internazionali, ed è liberamente trasferibile a qualsiasi terzo, nonché valida per qualsiasi supporto, per tutta la durata della tutela dei diritti relativi prevista dalla legge (diritti d'autore, diritti di marchio, diritti immateriali e loro eventuali rinnovi, etc.), e per qualsiasi tipo di operazione e miglioramento dei Servizi (ivi inclusa in particolare la promozione dei Servizi).

15.4 - Diritti concessi da Doctolib

15.4.1. Per l'intera durata del Contratto, Doctolib concede all'Utente:

1/ il diritto d'uso personale, non esclusivo, non cedibile e non trasferibile, della Piattaforma Doctolib per i Servizi in Abbonamento.

2/ il diritto personale di utilizzo, riproduzione e diffusione dei suoi marchi e/o loghi nella propria organizzazione o nei propri documenti professionali, al solo scopo di informare i Pazienti della possibilità di prenotare gli appuntamenti online attraverso l'Utente. Lo sfruttamento dei marchi e dei loghi da parte dell'Utente dovrà avvenire nel rispetto delle indicazioni, delle direttive e/o del regolamento per l'uso di marchi e loghi di Doctolib. Qualunque altro utilizzo, quale l'uso del marchio Doctolib nell'ambito di un'iniziativa pubblicitaria online finalizzata alla promozione dei propri servizi o dei servizi di terzi (tipo Adwords di Google) è vietato.

3/ il diritto d'uso personale, non esclusivo, non cedibile e non trasferibile, dei servizi vocali (messaggio e musica di benvenuto, messaggio e musica di attesa, messaggio e musica di risposta automatica), registrati da Doctolib e messi a disposizione dell'Utente (direttamente o attraverso il servizio di segreteria online) per reindirizzare i Pazienti verso il Portale Paziente. Qualunque altro uso è espressamente vietato.

15.5 - Limitazioni

15.5.1. L'Utente si impegna a non (i) tentare di accedere o copiare i codici sorgente della Piattaforma Doctolib; (ii) utilizzare la Piattaforma Doctolib per fini diversi dall'utilizzo dei Servizi; (iii) creare copie della Piattaforma Doctolib; (iv) riprodurre, correggere, estrarre, modificare, tradurre in qualsiasi lingua o linguaggio, riutilizzare, sistemare, adattare, decompilare (salvo e solo nella misura in cui la legge applicabile lo consenta espressamente) o incorporare la Piattaforma Doctolib in un software diverso o creare prodotti derivati dalla Piattaforma Doctolib, indipendentemente dal mezzo e dal supporto; (v) rivendere, affittare o sfruttare commercialmente la Piattaforma Doctolib, cedere/concedere la Piattaforma Doctolib a terzi; (vi) effettuare test di intrusione (c.d. *penetration test*) o tentare di ottenere un attacco DoS sui Servizi.

15.5.2. L'Utente riconosce che qualsiasi violazione del presente articolo costituisce un atto di contraffazione, sanzionabile civilmente e penalmente.

15.5.3. L'Utente comprende e riconosce che la Piattaforma Doctolib è una soluzione SaaS fornita "as is", cioè «nello stato in cui si trova», senza pretesa di rispondere a esigenze specifiche. Doctolib esclude qualunque garanzia di qualsivoglia natura nella misura consentita dalla legge.

15.6 Licenza

15.6.1. Tutti i software di terzi sotto licenza, integrati nella Piattaforma Doctolib e/o nei Servizi, sono soggetti alle condizioni di licenza applicabili ai predetti software.

16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

16.1. L'Accordo sulla Protezione dei Dati Personali accessibile [qui](#) descrive i ruoli e gli obblighi dell'Utente e di Doctolib riferiti al Trattamento dei Dati Personali effettuato nell'ambito dell'esecuzione dei Servizi. Firmando il Contratto, l'Utente e

Doctolib si impegnano a rispettare le clausole del predetto Accordo e che costituiscono parte integrante del Contratto.

16.2. Doctolib mette a disposizione dell'Utente sul proprio Sito l'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali accessibile [qui](#) contenente informazioni sui trattamenti effettuati da Doctolib quale Titolare del trattamento.

17. RISERVATEZZA

17.1. Ciascuna Parte garantisce di assicurare l'assoluta segretezza delle Informazioni Riservate condivise durante le fasi precontrattuali e post-contrattuali e durante l'esecuzione del Contratto. A tale scopo, ciascuna Parte si impegna a (i) utilizzare le Informazioni Riservate unicamente ai fini dell'esecuzione del Contratto e nella misura strettamente necessaria; (ii) adottare tutte le misure di cautela e protezione necessarie al fine di preservare la segretezza delle Informazioni Riservate della controparte e di impedire l'accesso a soggetti non autorizzati, garantendo, quantomeno, il medesimo grado di protezione riservato alle proprie Informazioni Riservate; (iii) non divulgare o riprodurre le Informazioni Riservate della controparte se non a beneficio dei propri soci, dipendenti, addetti o fornitori che (a) debbano accedere alle predette Informazioni Riservate per adempiere agli obblighi posti in capo alla Parte interessata dal Contratto, o che (b) abbiano titolo per venirne a conoscenza in forza del Contratto. Doctolib potrà rendere noti i termini del Contratto (i) ai suoi commercialisti, revisori, istituti di credito e istituti finanziari e a qualsiasi altro suo consulente tenuto al segreto professionale (ii) ai suoi consulenti o esperti che abbiano firmato un accordo di riservatezza.

17.2. In ogni caso, la Parte destinataria delle Informazioni Riservate si fa garante del rispetto del presente impegno di riservatezza da parte dei soggetti che dovessero venire a conoscenza delle Informazioni Riservate, siano essi dipendenti o subcontraenti.

17.3. L'obbligo di riservatezza si protrarrà per un periodo di cinque (5) anni dalla cessazione del Contratto, indipendentemente dal motivo. Fatto salvo quanto sopra, ciascuna Parte potrà divulgare le Informazioni Riservate senza il consenso della controparte nella misura in cui tale divulgazione sia richiesta da un'autorità competente o avvenga in applicazione di un obbligo di legge o deontologico.

18. SOSPENSIONE E LIMITAZIONE DEI SERVIZI

18.1 - Sospensione o limitazione all'accesso ai Servizi

Qualsiasi sospensione o limitazione all'accesso di un Utente a tutti o a una parte dei Servizi sarà comunicata da Doctolib a tale Utente via email preventivamente o al momento in cui la sospensione o la limitazione prendono effetto, oltre all'indicazione delle ragioni di tale sospensione o limitazione.

In tutti i casi di sospensione o limitazione all'accesso di un Utente a tutti o a una parte dei Servizi, l'Utente avrà diritto di chiarire i fatti e le circostanze attraverso il sistema interno di gestione dei reclami di Doctolib di cui all'art. 20.10.

18.2 – Sospensione o limitazione con preavviso

In caso di (i) mancato rispetto da parte dell'Utente delle clausole contrattuali; (ii) comportamento dell'Utente inopportuno, come spiegato nel paragrafo che segue, o suscettibile di recare pregiudizio a Doctolib o all'integrità fisica o mentale dei Pazienti, (iii) violazione delle leggi e dei regolamenti vigenti, Doctolib intimerà all'Utente e, ove applicabile, all'Abbonato, con notifica recapitabile con qualsiasi mezzo, di porre rimedio agli inadempimenti contestati entro il termine di sette (7) giorni di calendario dalla data di notifica. In caso di mancato adempimento dell'Utente entro il suddetto termine, Doctolib si limiterà ad informare l'Utente dell'attuazione della sospensione entro un periodo di sette (7) giorni di calendario dalla data di notifica.

Per "comportamento inopportuno" si intende qualsiasi condotta diffamatoria, indecente, inappropriata, minacciosa, ingiuriosa o carica d'odio, in forma scritta o orale.

Nei casi di cui sopra, nel momento in cui la sospensione o di limitazione hanno effetto, Doctolib invierà via email all'Utente e, ove applicabile, all'Abbonato una comunicazione che include le ragioni che hanno portato alla decisione di sospendere o limitare l'accesso alla totalità o a una parte dei Servizi.

18.3 – Sospensione o limitazione senza preavviso

In caso di pericolo grave - imminente o accertato – (i) per uno o più Pazienti e/o (ii) per la reputazione di Doctolib e/o di un Utente/Attore Sanitario, e/o (iii) negli altri casi di cui al Contratto, Doctolib potrà sospendere o limitare l'accesso da parte dell'Utente, alla totalità o a parte dei Servizi, senza preavviso.

Nei casi di cui sopra, nel momento in cui la sospensione o la limitazione hanno effetto, Doctolib invierà via email all'Utente e, ove applicabile, all'Abbonato una comunicazione che include le ragioni che hanno portato alla decisione di sospendere o limitare l'accesso alla totalità o a una parte dei Servizi.

Doctolib non è tenuta a fornire la motivazione di cui sopra quando sia soggetta a un obbligo legale o regolamentare che vieta di fornire i fatti o le circostanze specifici, o quando l'Utente abbia violato ripetutamente il Contratto e sia già stato informato al riguardo da Doctolib.

18.4 – Conseguenze della sospensione o limitazione o cessazione dei Servizi

18.4.1. Durante il periodo di sospensione o limitazione dei Servizi, l'Utente può recuperare i Dati Utente, la cronologia dei suoi appuntamenti come pure, ove applicabile, i Database Pazienti del cui trattamento è Titolare, salvo il caso in cui tali dati sarebbero stati raccolti da modo illecito da parte dell'Utente. La sospensione dell'accesso dell'Utente a tutti o parte dei Servizi non esonera l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Corrispettivo del Servizio dovuti ai sensi del Contratto. Doctolib non sarà responsabile dei danni derivanti dalla sospensione o limitazione dei Servizi ai sensi del presente articolo.

18.4.2. Qualora Doctolib revochi la propria decisione di sospendere o limitare l'accesso ai Servizi da parte di un Utente ai sensi dell'art. 18, Doctolib riprenderà a fornire i Servizi all'Utente tempestivamente e reintegrerà l'Utente nell'accesso ai Dati Personali, ai Dati Abbonato, ai Dati Utente e agli altri dati derivanti dal suo utilizzo della Piattaforma Doctolib prima che la sospensione, limitazione avessero effetto.

18.4.3. La decisione di Doctolib di sospendere o limitare l'accesso ai Servizi da parte di un Utente ai sensi dell'art. 18 non pregiudica ogni altro diritto o rimedio di Doctolib ai sensi della legge applicabile, ivi incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo il diritto di chiedere la risoluzione.

19. RECESSO - RISOLUZIONE

19.1 RECESSO

L'Utente riconosce di essere informato che è facoltà dell'Abbonato e/o di Doctolib recedere dalla totalità o da parte dei Servizi senza obbligo di motivazione e senza che l'Utente maturi alcun diritto a indennizzi, penali, risarcimenti o ulteriori importi di qualsivoglia natura. L'Utente è informato che Doctolib è tenuto a fornire un preavviso di sei (6) mesi e l'Abbonato un preavviso di quindici (15) giorni.

19.2 RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Salvo quanto previsto al paragrafo che segue, in caso di inadempimento dell'Utente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quando l'utilizzo di uno o più Servizi da parte dell'Utente è (a) in contrasto con le clausole del Contratto; (b) in contrasto con le leggi e i regolamenti; (c) in contrasto con la deontologia, o (d) a seguito di comportamento inopportuno, come definito all'art. 18.2, o suscettibile di recare pregiudizio alla reputazione di Doctolib, o all'integrità fisica o mentale dei Pazienti, Doctolib potrà risolvere, senza che l'Utente maturi alcun diritto a indennizzi, penali, risarcimenti o ulteriori importi di qualsivoglia natura, il Contratto o parte dei Servizi, con preavviso di trenta (30) giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di sospensione effettiva ai sensi del precedente articolo 18. In tale eventualità, è fatto salvo il diritto di Doctolib ad esperire qualsiasi rimedio previsto dalla normativa applicabile (a titolo esemplificativo e non esaustivo, azione per il risarcimento dei danni subiti).

Doctolib non sarà tenuta a rispettare il preavviso di cui sopra e a fornire i motivi della risoluzione per colpa nel caso in cui (i) sia soggetta a un obbligo legale o regolamentare di interrompere la fornitura di tutti i Servizi, (ii) eserciti un diritto di risoluzione per un motivo imperativo previsto dalla legge nazionale o (iii) possa fornire la prova che l'Utente ha ripetutamente violato il Contratto.

L'Utente riconosce e accetta che, in caso di risoluzione per inadempimento dell'Utente, qualunque Corrispettivo del Servizio relativo al mese in cui Doctolib ha esercitato il diritto di risoluzione resterà dovuto.

19.3 CONSEGUENZE DELLA CESSAZIONE

La cessazione del Contratto per qualunque motivo comporterà automaticamente la cessazione del diritto di accesso ai Servizi da parte dell'Utente.

L'Utente riconosce che (i) l'utilizzo dei Servizi è possibile solo se è attivo un Abbonamento sottoscritto da un Abbonato e che (ii) in caso di risoluzione o sospensione totale dell'Abbonamento, l'Utente non ha più la possibilità di accedere né ai Servizi né all'Account Utente. Per tutte le questioni riguardanti l'Abbonamento, l'Utente si impegna a contattare in primo luogo l'Abbonato.

Reversibilità in uscita: Doctolib si impegna, senza alcun costo aggiuntivo e su richiesta dell'Utente, inviata al più tardi al momento dell'effettiva cessazione dei Servizi, a:

(i) mettere a sua disposizione entro quindici (15) giorni di calendario successivi alla sua richiesta scritta (a) lo storico dei suoi appuntamenti (b) tutti i Dati dell'Utente detenuti da Doctolib per conto dell'Utente e, ove applicabile, (c) i Dati Base del Paziente per i quali è Titolare del Trattamento, salvo nel caso in cui tali dati siano stati raccolti illecitamente dall'Utente o se l'Utente non abbia fornito gli elementi a sostegno della sua identità e, ove applicabile, il suo diritto all'esercizio della professione in conformità alle normative applicabili, consentendo di stabilire che i dati sono stati raccolti legittimamente, e;

(ii) prestare assistenza nell'ambito della reversibilità in uscita.

I dati menzionati in questa sezione saranno resi disponibili in un formato di testo strutturato standard che può essere riutilizzato e in grado di garantire la longevità della lettura dei dati.

Una volta completata la messa a disposizione da parte di Doctolib, l'Utente potrà recuperare con i propri mezzi i predetti dati, del cui trattamento è Titolare, fino a due (2) mesi dopo l'effettiva disdetta del Servizio interessato.

L'Utente dichiara di essere in possesso di tutti i diritti e/o di tutte le autorizzazioni necessarie per poter recuperare i dati e i Documenti sopra citati.

Trascorso il predetto termine:

- Tutti i dati e i Documenti contenuti saranno considerati interamente recuperati dall'Utente.
- L'accesso ai Dati Utente non sarà più autorizzato.
- Doctolib si impegna a eliminare o rendere anonimi tutti i Dati Utente, la cronologia degli appuntamenti e i Database Pazienti di cui l'Utente è Titolare. Doctolib è tuttavia autorizzata a conservare copia delle Informazioni Riservate per le finalità stabilite dalla legge applicabile.

Doctolib rammenta all'Utente il proprio obbligo legale di archiviazione dei Database dei pazienti nel rispetto della normativa applicabile. Doctolib non fornisce servizi di archiviazione, che restano interamente ed esclusivamente di pertinenza dell'Utente.

20. EVENTO DI FORZA MAGGIORE

20.1. Qualora si verificano Eventi di Forza Maggiore, la Parte lesa dovrà darne immediata comunicazione scritta alla controparte.

20.2. L'accadimento di un Evento di Forza Maggiore sospende gli obblighi della Parte interessata per l'intero tempo di persistenza dello stesso. Tuttavia, le Parti cercheranno, per quanto possibile, di ridurne al minimo le conseguenze. Qualora un Evento di Forza Maggiore renda una delle Parti incapace di adempiere i propri obblighi contrattuali per un periodo superiore a trenta (30) giorni consecutivi, l'una o l'altra Parte potrà recedere dal Contratto dopo aver notificato la controparte a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Le Parti non saranno più tenute al rispetto dei rispettivi obblighi, fatta eccezione per quelli risultanti dagli articoli «Diritti di Proprietà Intellettuale», «Protezione dei Dati personali» e «Obblighi, Responsabilità e Garanzie di Doctolib», «Riservatezza» del presente documento, senza che siano dovuti né risarcimenti né penali, a nessun titolo, né a una né all'altra Parte.

21. VARIE

21.1 Rinuncia: per entrambe le Parti, il mancato o ritardato esercizio di diritti e/o facoltà derivanti da una o più clausole del presente Contratto non potrà in alcun caso implicare la rinuncia della Parte interessata ad appellarsi in futuro.

21.2 Nullità parziale: nel caso in cui alcune clausole del Contratto risultino per qualunque motivo inapplicabili, anche per effetto di una legge o di un regolamento applicabile, Doctolib e l'Utente resteranno vincolate dalle altre clausole del Contratto e dovranno cercare di porvi rimedio con lo stesso spirito che ha presieduto la conclusione del Contratto.

21.3 Efficacia probatoria: le Parti convengono espressamente che qualunque documento firmato elettronicamente ai fini del Contratto (i) costituisce documento originale; (ii) può essere prodotto in giudizio, a titolo di prova documentale, in caso di controversia. La cessazione del Contratto non potrà rimettere in discussione l'efficacia probatoria dei documenti firmati elettronicamente prima della data di risoluzione/cessazione.

21.4 Mezzi di prova: al fine di determinare il pregiudizio (vero o presunto) recato alla reputazione di Doctolib e/o di altri Utenti e/o di Pazienti o all'integrità fisica o mentale dei Pazienti, Doctolib potrà esibire i messaggi ricevuti dai Pazienti o da altri Utenti, dopo averli resi anonimi al fine di garantire la riservatezza degli scambi intercorsi, a condizione che il contenuto dei messaggi non consenta l'identificazione dei Pazienti o degli altri Utenti.

21.5 Feedback e miglioramento dei Servizi: qualora un Utente fornisca a Doctolib commenti riguardanti la funzionalità o l'efficacia dei Servizi (compresa l'individuazione di errori o possibili miglioramenti), l'Utente si impegna a concedere a Doctolib una licenza di utilizzo di tali commenti, senza limiti di tempo o territorio, sublicenziabile, a titolo gratuito, con possibilità di modificare e/o integrare detti commenti con altri commenti pervenuti da altri Utenti e/o materiali di Doctolib e/o di terzi. Inoltre, Doctolib si riserva il diritto di raccogliere dati anonimi al fine di migliorare i propri Servizi.

21.6 Diritti e permessi: ciascuna delle Parti dichiara di disporre dei diritti e dei permessi necessari per concludere il Contratto ed adempiere gli obblighi che ne derivano.

21.7 Indipendenza: le Parti comprendono perfettamente che ciascuna di esse interviene come contraente indipendente e che nessuna di esse può essere considerata come se agisse in veste di dipendente, agente, distributore, mandante o rappresentante della controparte.

21.8 Attività professionali: l'Utente riconosce (i) di operare nell'ambito della propria attività professionale esercitata sul territorio italiano e (ii) che i rapporti contrattuali derivanti dal Contratto. Di conseguenza, l'Utente riconosce di non essere assimilabile né a un consumatore né a un non-professionista e che a tale titolo non può beneficiare delle disposizioni del Codice del Consumo.

21.9 Modifica: Doctolib si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le predette CU, affinché restino coerenti con lo sviluppo dei Servizi o con eventuali sviluppi legislativi e/o regolamentari, informando l'Utente con un preavviso di 15 (quindici) giorni a decorrere dalla notifica della modifica via email.

L'Utente prende atto e accetta che il suddetto periodo di preavviso non si applica nel caso in cui Doctolib:

(i) debba rispettare un obbligo normativo o regolamentare che gli impone di modificare il Contratto senza poter rispettare il suddetto periodo di preavviso;

(ii) debba eccezionalmente modificare il Contratto per fare fronte a un pericolo imprevisto e imminente relativo alla difesa di Doctolib, dei Pazienti o degli Utenti da frodi, *malware*, *spam*, violazioni di dati o altri rischi di sicurezza informatica.

Nel caso in cui Doctolib abbia notificato le modifiche del Contratto all'Utente, quest'ultimo avrà il diritto di risolvere il Contratto durante il periodo di preavviso di cui sopra. La risoluzione avrà effetto entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della notifica della modifica.

L'Utente è informato che l'unica versione delle CU che faccia fede è quella reperibile online nell'Account Utente, che riconosce e accetta senza riserve. L'Utente è tenuto a fare riferimento alla versione online delle CU alla data di accesso e di ciascuna utilizzazione dei Servizi. Le CU sono disponibili esclusivamente in lingua italiana.

In caso di modifiche conseguenti a uno sviluppo legislativo o regolamentare che comporti nuovi obblighi per Doctolib, non citati nel Contratto, Doctolib potrà integrare nuovi moduli nei propri Servizi e proporre all'Utente una nuova sottoscrizione degli stessi.

21.10 Supporto tecnico, gestione dei reclami e assistenza: Doctolib mette a disposizione dell'Utente un servizio di assistenza raggiungibile al seguente indirizzo email: pro.ita@doctolib.com.

21.11 Questionario di soddisfazione dell'Utente: al fine di valutare la qualità dei Servizi forniti, Doctolib si riserva il diritto di trasmettere puntualmente via e-mail a ogni Utente i questionari di soddisfazione, rispetto ai quali l'Utente non ha alcun obbligo di risposta.

21.12 Lotta contro le frodi e la corruzione: Doctolib si impegna a prevenire e combattere fenomeni di frode e di corruzione e si impegna affinché qualsiasi persona o società in relazione con Doctolib aderisca agli stessi principi e rispetti la normativa vigente nonché codici deontologici e/o di condotta applicabili (di seguito “**Normativa Anticorruzione**”).

Pertanto, ogni Utente si impegna (i) a non commettere frodi o corruzioni, sotto qualsiasi forma, nell'ambito della propria relazione con Doctolib; (ii) ad adottare tutte le misure ragionevoli per garantire, ove applicabile, che i propri dirigenti, dipendenti, collaboratori, subappaltatori, agenti o altri terzi posti sotto il suo controllo, rispettino la Normativa Anticorruzione; (iii) a informare Doctolib senza indugio di qualsiasi conflitto di interessi o evento che dovesse essere portato a sua conoscenza e che potrebbe comportare il conseguimento di un vantaggio indebito in conseguenza della propria relazione con Doctolib.

Qualsiasi violazione degli obblighi definiti nel presente articolo sarà considerata un grave inadempimento che autorizzerà Doctolib a risolvere il Contratto con effetto immediato alla ricezione di apposita comunicazione e nessun indennizzo verrà riconosciuto per tale ragione a favore dell'Utente, fatto salvo il diritto di Doctolib di chiedere il risarcimento di tutti i danni subiti in conseguenza di tale inadempimento.

21.13 Versione Bêta: Doctolib ha la facoltà di proporre in prova all'Utente le versioni bêta di alcuni Servizi. I servizi bêta saranno forniti unicamente a fini valutativi. L'Utente è consapevole che i servizi bêta potrebbero contenere bug, errori e altri difetti e li accetta “as is”, cioè «nello stato in cui si trovano», senza alcuna garanzia nella misura consentita dalla legge applicabile. Doctolib (i) non sarà responsabile dei problemi derivanti dall'utilizzo dei servizi bêta da parte degli Utenti; (ii) potrà interromperne l'utilizzo; (iii) potrà eliminare tutti i dati contenuti al loro interno, senza incorrere in alcuna responsabilità.

21.14 Test: l'accesso ai Servizi in modalità test è subordinato alla preventiva accettazione da parte dell'Utente delle presenti CU. Anche i servizi in modalità test sono forniti “as is”, cioè «nello stato in cui si trovano», senza assistenza né garanzia espressa o implicita di qualsiasi natura nella misura consentita dalla legge applicabile. Il tecnico si impegna a eseguire il backup regolare dei Dati Abbonato e Utente forniti a Doctolib per il test.

21.15 Interpretazione: i termini al singolare comprendono i termini al plurale e viceversa. Il riferimento a un documento, una norma, una disposizione legislativa, un codice o qualsiasi altro documento implica qualunque modifica o aggiornamento del documento, della norma, della disposizione legislativa o del codice. Qualunque riferimento a una somma di denaro rimanda alla valuta dell'Euro.

21.16 Configurazione minima raccomandata: l'Utente si impegna a mantenere un'infrastruttura che rispetti la configurazione minima per l'utilizzo ottimale dei Servizi e della Piattaforma Doctolib. Le modalità della configurazione sono disponibili [qui](#). Esse potranno variare in funzione dell'evoluzione dei Servizi e della Piattaforma e saranno portate a conoscenza dell'Utente prima dell'attuazione.

21.17 Condizioni specifiche del Sito Community: L'accesso al Sito Community comporta l'accettazione espressa e senza riserve delle

“Condizioni di utilizzo del Sito Community Doctolib” da parte degli Utenti.

21.18 Alla cessazione del Contratto, resteranno in vigore tra le Parti i seguenti articoli: Obblighi dell'Utente – Obblighi, Responsabilità e Garanzie di Doctolib - Diritti di Proprietà Intellettuale – Protezione Dati Personali - Riservatezza – Conseguenze della Cessazione - Composizione Amichevole, Diritto Applicabile e Foro Competente.

22. COMPOSIZIONE AMICHEVOLE – DIRITTO APPLICABILE E FORO COMPETENTE

22.1 Le presenti CU sono regolate dal diritto italiano.

22.2. Prima di avviare qualsiasi azione in contenzioso, Doctolib e l'Utente cercheranno, in buona fede, di risolvere in via amichevole qualsiasi controversia tra di loro concernente la validità, l'interpretazione, l'esecuzione o la non esecuzione, l'interruzione, la risoluzione o la cessazione delle presenti CU, per qualunque motivo e argomento, scambiandosi reciprocamente lettere raccomandate con avviso di ricevimento che espongano la o le problematiche incontrate e le richieste che ne derivano. Doctolib e l'Utente dovranno mettere a confronto le rispettive argomentazioni ed effettuare tutti le valutazioni utili per giungere a una soluzione della questione.

22.3. Doctolib e l'Utente cercheranno di trovare un accordo amichevole entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica, di una delle Parti, della necessità di giungere a un accordo in via bonaria. Salvo che per salvaguardare il proprio diritto di agire o per evitare un danno imminente, nessuna azione legale potrà essere esperita dalle Parti prima che la presente procedura di risoluzione bonaria della controversia sia stata ultimata.

22.4. Se, alla fine del periodo di sessanta (60) giorni di cui all'art. 22.3, Doctolib e l'Utente non raggiungono un accordo bonario e nel caso di reclami che non è stato possibile risolvere mediante il sistema interno di gestione dei reclami di cui all'art. 20.10, gli stessi potranno tentare di risolvere la controversia in sede di mediazione. Essendo questa procedura volontaria, resta inteso che sia Doctolib sia l'Utente potranno terminarla in qualsiasi momento. Nel caso in cui venga avviato un tentativo di mediazione, Doctolib e l'Utente accettano di partecipare in buona fede e di condividere il costo totale della mediazione. Doctolib sosterrà una quota ragionevole del costo totale tenendo conto della validità degli argomenti e del comportamento dell'Utente, ma senza superare la metà dei costi.

Il mediatore selezionato da Doctolib è il seguente:

- CEDR : www.cedr.com/p2bmediation.

Resta inteso che sia Doctolib sia gli Utenti avranno il diritto di intraprendere un'azione legale di fronte al Tribunale ordinario di cui all'art. 21.5 in qualsiasi momento. Doctolib mette a disposizione dell'Utente, su richiesta scritta da inviare al sistema interno di gestione dei reclami di cui all'art. 19.10, i nomi dei mediatori selezionati da Doctolib per la risoluzione della controversia.

22.5. Tutte le questioni concernenti la validità, l'applicazione o l'interpretazione del Contratto, in mancanza di un accordo amichevole tra Doctolib e l'Utente, saranno demandate in via esclusiva ai Tribunali del Foro di Milano, ai quali Doctolib e l'Utente attribuiscono competenza territoriale, qualunque sia il luogo di esecuzione o il domicilio del convenuto. La predetta attribuzione di competenza si applica ugualmente in caso di procedura d'urgenza, pluralità di convenuti o chiamata in garanzia.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 cod. civ., l'Utente dichiara di approvare specificamente le clausole di seguito elencate:

3.1., 3.2, 3.3 e 3.5. (Creazione dell'Account Utente); 6.1 e 6.4 (Caricamento Dati sulla Piattaforma); 7 (Condivisione dati sanitari); 8.3, 8.4. (Obblighi dell'Utente); 9.2., 9.5., 9.6., 9.7 (Obblighi, responsabilità e garanzie di Doctolib); 10.4. (Gestione appuntamenti); 11.2, 11.3, 11.4, 11.5 e 11.6 (Condizioni specifiche per il Servizio Richieste); 12.2. e 12.5 (Messaggi inviati ai Pazienti dall'Utente); 13.2 e 13.4 (Condizioni specifiche per il Servizio di Messaggistica); 15.3 (Diritti concessi dall'Utente); 15.5. (Limitazioni); 18(Sospensione e limitazione dei Servizi); 19(Recesso – Risoluzione); 20 (Evento di Forza Maggiore); 21.3, 21.9 (Varie); 22.5 (Composizione amichevole – Diritto Applicabile e Foro Competente).