

CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL SERVIZIO NUTRI+

Data di pubblicazione: Luglio 2026

1. OGGETTO

Le presenti Condizioni Specifiche (di seguito “Condizioni Specifiche Nutri+”) hanno per oggetto la definizione delle condizioni di accesso e di utilizzo del Servizio Nutri+, come di seguito definito, nonché dei diritti e gli obblighi di Doctolib e dell’Utente nell’ambito dell’utilizzo di tale Servizio.

Accedendo e utilizzando il Servizio Nutri+, il Visitatore del Sito e/o l’Utente riconosce e accetta che l’accesso e l’utilizzo dello stesso saranno soggetti alle [Condizioni d’Uso del Servizio Doctolib](#) e alle presenti Condizioni Specifiche per il Servizio Nutri+.

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Specifiche, si applicano integralmente le Condizioni d’Uso dei Servizi Doctolib. In caso di conflitto tra le presenti Condizioni Specifiche Nutri+ e le Condizioni d’Uso del Servizio Doctolib, prevarranno le presenti Condizioni Specifiche Nutri+.

I Servizi sono forniti all’Utente a titolo gratuito. L’Utente riconosce tuttavia che il Servizio Nutri+ fa riferimento a prestazioni o cure mediche, fornite da un Attore Sanitario nell’ambito di una visita o di un Videoconsulto, che possono dar luogo all’emissione di una parcella, fatta eccezione per la visita conoscitiva gratuita di cui all’articolo 6 delle presenti Condizioni Specifiche.

IL SERVIZIO NUTRI+ NON COSTITUISCE, NÉ PUÒ ESSERE CONSIDERATO UN’ALTERNATIVA, A SERVIZI SANITARI DI URGENZA. IN CASO DI URGENZA, L’UTENTE DEVE CHIAMARE IL NUMERO 118 O IL NUMERO 112 O RECARSÌ PRESSO UN SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO.

2. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Specifiche, per “Servizio Nutri+” si intende il servizio digitale messo a disposizione da Doctolib nell’ambito dei Servizi Doctolib dedicato alla nutrizione, al controllo del peso e all’orientamento dell’Utente verso gli Attori Sanitari aderenti, accessibile tramite un canale dedicato integrato con l’infrastruttura Doctolib.

3. CONDIZIONI DI ACCESSO E FUNZIONALITA’ DEL SERVIZIO NUTRI+

3.1 L’accesso al percorso guidato di pre-qualificazione Nutri+ non necessita della creazione di un Account Utente.

3.2 L’utilizzo delle funzionalità di prenotazione, Videoconsulto, condivisione di Documenti e pagamento online nell’ambito del Servizio Nutri+ richiede la creazione o l’utilizzo di un Account Utente Doctolib, secondo le modalità previste all’Art. 4 delle Condizioni d’Uso dei Servizi Doctolib.

3.3 Qualsiasi Utente che crei un Account Utente o utilizzi un Account Utente esistente per accedere alle funzionalità del Servizio Nutri+ riconosce di aver letto e accettato senza riserve le Condizioni d’Uso dei Servizi Doctolib e le presenti Condizioni Specifiche Nutri+. Se l’Utente non è d’accordo con la totalità o parte delle presenti Condizioni Specifiche Nutri+, non deve utilizzare il Servizio Nutri+.

3.4 Attraverso il Servizio Nutri+, Doctolib mette a disposizione dell'Utente:

- a) un percorso guidato di pre-qualificazione, che consente al Visitatore del Sito e/o all'Utente di rispondere a un questionario dedicato prima di accedere alla prenotazione, al fine di orientarlo verso la specializzazione più adatta alla situazione dichiarata;
- b) una selezione di Professionisti Sanitari compatibili con le necessità dichiarate dal Visitatore e/o dall'Utente, individuati sulla base di criteri oggettivi e verificabili;
- c) la possibilità di prenotare una visita conoscitiva gratuita di quindici (15) minuti con uno degli Attori Sanitari proposti;
- d) la condivisione di documenti clinici con l'Attore Sanitario tramite la piattaforma Doctolib;
- e) la gestione del pagamento delle visite prenotate tramite il canale Nutri+ ed erogate tramite il Servizio di Videoconsulto, incluse le eventuali visite di follow-up.

3.3 Le consultazioni prenotate nell'ambito del Servizio Nutri+ sono erogate esclusivamente online, tramite il Servizio di Videoconsulto, e sono disponibili su tutto il territorio nazionale, nei limiti della disponibilità degli Attori Sanitari aderenti.

4. PROFESSIONISTI SANITARI DISPONIBILI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO NUTRI+

4.1 Il Servizio Nutri+ consente all'Utente di entrare in contatto con gli Attori Sanitari aderenti al Servizio Nutri+ e appartenenti alle seguenti categorie professionali:

- a) nutrizionisti, dietologi, endocrinologi e medici di medicina generale.

4.2 Gli Attori Sanitari aderenti al Servizio Nutri+ sono responsabili del possesso e del mantenimento delle qualifiche, abilitazioni e iscrizioni agli Ordini professionali richiesti dalla normativa vigente per l'esercizio della rispettiva attività professionale.

4.3 Doctolib non opera in qualità di Professionista Sanitario o struttura sanitaria e, pertanto, non esercita attività sanitaria, limitandosi ad operare come semplice intermediario e fornitore di servizi tecnici. Doctolib non interviene nella valutazione clinica, nella diagnosi, nella prescrizione o nella definizione del percorso di cura, che restano di esclusiva competenza e responsabilità dell'Attore Sanitario.

5. QUESTIONARIO DI PRE-QUALIFICAZIONE E ABBINAMENTO CON L'ATTORE SANITARIO

5.1 Tramite il percorso dedicato Nutri+, il Visitatore e/o l'Utente completa un questionario di pre-qualificazione che raccoglie informazioni relative al suo profilo clinico, alle sue esigenze e alle sue preferenze di percorso.

5.2 Sulla base delle risposte fornite, la piattaforma genera una selezione di tre (3) Attori Sanitari compatibili, individuati sulla base di criteri oggettivi e verificabili, tra cui:

- l'indice di massa corporea, BMI, dichiarato dal Visitatore/Utente;
- la presenza di patologie o condizioni di salute rilevanti dichiarate dal Visitatore/Utente;
- la manifestazione di interesse del Visitatore/Utente verso l'eventuale integrazione di un supporto farmacologico nel percorso di cura;
- la disponibilità attiva dell'Attore Sanitario nel Servizio Nutri+ al momento della pre-qualificazione.

5.3 Tra gli Attori Sanitari che soddisfano i criteri sopra indicati, la selezione dei tre (3) profili presentati al Visitatore/Utente avviene in modo casuale tramite estrazione algoritmica, senza che vengano applicati ulteriori criteri di preferenza, priorità o sponsorizzazione.

5.4 Il Visitatore/Utente può visualizzare i profili degli Attori Sanitari suggeriti e scegliere liberamente a quale rivolgersi, nel rispetto del principio di libera scelta del curante.

5.5 La corrispondenza proposta da Nutri+ ha natura orientativa e si basa esclusivamente sulle informazioni dichiarate nel questionario di pre-qualificazione. Tale corrispondenza non costituisce una diagnosi, un parere medico, una prescrizione, né una garanzia circa l'idoneità dell'Attore Sanitario rispetto alla situazione clinica del Visitatore/Utente.

5.6 Il Visitatore/Utente è l'unico responsabile dell'esattezza, completezza e aggiornamento delle informazioni fornite tramite il questionario di pre-qualificazione e, più in generale, tramite la piattaforma Doctolib. Doctolib non è responsabile di eventuali conseguenze derivanti da informazioni inesatte, incomplete, non aggiornate o non veritiere fornite dal Visitatore/Utente.

5.6 L'Attore Sanitario resta l'unico responsabile della valutazione clinica dell'Utente e, in sede di visita conoscitiva o di successiva visita, dovrà accertare se l'Utente sia idoneo a essere assistito nell'ambito del proprio percorso Nutri+, indirizzandolo, ove necessario, verso un profilo professionale più adeguato o verso strutture di cura alternative.

6. VISITA CONOSCITIVA GRATUITA

5.1 Il Servizio Nutri+ consente all'Utente di prenotare una visita conoscitiva gratuita della durata di quindici (15) minuti con uno degli Attori Sanitari proposti tramite il percorso di pre-qualificazione.

5.2 La visita conoscitiva è erogata esclusivamente in modalità remota tramite il Servizio di Videoconsulto e ha lo scopo di consentire all'Utente e al Attore Sanitario di valutare l'eventuale avvio di un percorso di cura inerente alla nutrizione o al controllo del peso.

5.3 La visita conoscitiva gratuita non costituisce necessariamente una visita medica completa, né implica l'obbligo per l'Utente di proseguire il percorso con l'Attore Sanitario selezionato.

5.4 Salvo diversa indicazione resa disponibile all'Utente sulla Piattaforma Docotlib, la visita conoscitiva gratuita può essere prenotata nell'ambito del Servizio Nutri+ secondo le disponibilità pubblicate dagli Attori Sanitari aderenti.

5.5 Doctolib non garantisce la disponibilità continuativa di Attori Sanitari per la visita conoscitiva gratuita e non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui, in un determinato momento, non siano disponibili Attori Sanitari compatibili con il profilo dichiarato dal Utente.

7. PRENOTAZIONE, TARIFFE E PAGAMENTO DELLE VISITE

6.1 La prenotazione delle visite nell'ambito del Servizio Nutri+, incluse le eventuali visite di follow-up, avviene tramite il Servizio di Prenotazione Appuntamenti online, secondo quanto previsto all'Art. 10 delle Condizioni d'Uso del Servizio Doctolib. Le visite prenotabili tramite il Servizio Nutri+ sono erogate esclusivamente in modalità remota tramite il Servizio di Videoconsulto.

6.2 Le tariffe applicabili alle visite prenotate tramite il Servizio Nutri+, diverse dalla visita conoscitiva gratuita, sono quelle pubblicate sul canale Nutri+ e rese visibili all'Utente prima della conferma della prenotazione.

6.3 Il pagamento delle visite prenotate tramite il Servizio Nutri+ avviene secondo le modalità previste all'Art. 13.2 delle Condizioni d'Uso del Servizio Doctolib, tramite il prestatore di servizi di pagamento autorizzato da Doctolib.

6.4 L'Utente prende atto che l'Attore Sanitario non potrà applicare condizioni economiche diverse da quelle rese visibili all'Utente prima della prenotazione per le visite prenotate tramite il canale Nutri+.

6.5 Eventuali cancellazioni, riprogrammazioni, mancata presentazione all'appuntamento e rimborsi sono disciplinati dalle Condizioni d'Uso del Servizio Doctolib, nonché dalle informazioni rese disponibili all'Utente al momento della prenotazione.

8. GESTIONE E PREPARAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI

8.1 Il Servizio Nutri+ si limita a consentire all'Utente di visualizzare gli Attori Sanitari compatibili con il profilo dichiarato e le relative disponibilità. Al momento della scelta dell'Attore Sanitario e della fascia oraria desiderata, l'Utente viene reindirizzato alla Piattaforma Doctolib, dove è tenuto ad accedere con un Account Utente esistente o a crearne uno nuovo, secondo le modalità previste dall'Art. 4 delle Condizioni d'Uso dei Servizi Doctolib.

8.2 A decorrere dal momento della prenotazione, la gestione dell'appuntamento (incluse eventuali riprogrammazioni, cancellazioni, mancata presentazione e rimborsi), la preparazione dell'appuntamento (incluso l'invio e la ricezione di Documenti e informazioni tra l'Utente e l'Attore Sanitario) e l'erogazione della prestazione tramite Videoconsulto sono interamente disciplinate dalle Condizioni d'Uso dei Servizi Doctolib, in particolare dagli Artt. 10 (Servizio di Prenotazione Appuntamenti online), 11 (Servizio di Gestione Documenti) e 13 (Servizio di Videoconsulto), a cui si rinvia integralmente.

8.3 Resta fermo che, come previsto all'Art. 10.4 delle Condizioni d'Uso dei Servizi Doctolib, l'utilizzo del Servizio Nutri+ non diminuisce, modifica o attenua, né direttamente né indirettamente, la responsabilità e gli obblighi degli Attori Sanitari nei confronti dell'Utente, che esercitano la propria attività professionale in totale indipendenza e sotto la propria esclusiva responsabilità.

8.4 Doctolib declina ogni responsabilità in caso di controversia tra l'Utente e l'Attore Sanitario, qualunque sia la causa, non imputabile a Doctolib, come previsto all'Art. 7.5 delle Condizioni d'Uso dei Servizi Doctolib.

10. OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'UTENTE

10.1 Nell'utilizzo del Servizio Nutri+, l'Utente si impegna, oltre a quanto già previsto all'art. 8 delle Condizioni d'Uso del Servizio Doctolib a:

a) fornire informazioni esatte, complete, aggiornate e veritiere nel questionario di pre-qualificazione e in ogni altra fase di utilizzo del Servizio Nutri+;

b) prenotare, modificare, cancellare e gestire gli appuntamenti relativi al Servizio Nutri+ tramite la Piattaforma Doctolib;

c) utilizzare il Servizio di Videoconsulto per lo svolgimento e il pagamento delle visite prenotate nell'ambito del Servizio Nutri+ nel rispetto dell'art 13 delle Condizioni d'Uso del Servizio Doctolib;

d) condividere Documenti e informazioni con l'Attore Sanitario tramite i canali messi a disposizione dalla Piattaforma Doctolib;

e) rispettare gli appuntamenti prenotati e, in caso di impossibilità a partecipare, cancellare o riprogrammare l'appuntamento secondo le modalità e i termini previsti all'Art. 10 delle Condizioni d'Uso del Servizio Doctolib.

9.2 L'Utente prende atto che il Servizio Nutri+ non costituisce, né può essere considerato un'alternativa, a servizi sanitari di urgenza, come previsto all'Art. 1 delle presenti Condizioni Specifiche.

10. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

10.1 Nell'ambito dell'utilizzo del Servizio Nutri+, Doctolib può trattare dati personali dell'Utente, inclusi dati relativi alla salute ai sensi dell'Art. 9 GDPR, in conformità con l'Informativa sulla Protezione dei Dati Personali accessibile [qui](#) e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Le specifiche modalità di trattamento dei dati raccolti tramite il questionario di pre-qualificazione sono disciplinate dal presente articolo.

10.2 Le informazioni fornite dall'Utente tramite il questionario di pre-qualificazione (incluse, a titolo esemplificativo, informazioni relative a BMI, patologie dichiarate e assunzione di farmaci) sono trattate da Doctolib esclusivamente sulla base del consenso esplicito dell'Utente, richiesto prima dell'avvio del questionario, ai sensi dell'Art. 9, par. 2, lett. a) GDPR.

10.3 Tali informazioni sono trattate esclusivamente per la durata della sessione, al solo fine di individuare i Professionisti Sanitari compatibili con il profilo dichiarato, e sono cancellate automaticamente al termine della sessione stessa. Le informazioni non vengono conservate da Doctolib successivamente alla sessione, né associate all'Account Utente eventualmente creato in una fase successiva del percorso, né condivise con soggetti terzi.