

# 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.

## 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 invia a ogni Utente un codice personale univoco di primo accesso, da utilizzare per accedere per la prima volta al proprio Account Utente. Il codice viene inviato all'indirizzo e-mail inserito dall'Abbonato alla sottoscrizione dell'Abbonamento. Al primo accesso, l'Utente si impegna a fornire informazioni esatte e complete sulla propria identità, come richiesto nel modulo online, nel rispetto delle regole deontologiche della professione e dell'ordine professionale. L'Utente si impegna, in particolare, a non creare un profilo falso, tale da indurre in errore Doctolib o eventuali terzi, e a non usurpare l'identità di altre persone fisiche o giuridiche. In caso di variazione, l'Utente si impegna ad aggiornare immediatamente i Dati Utente comunicati accedendo per la prima volta al proprio Account.

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 l'identità di ciascun Utente, chiedendo la trasmissione di una copia della carta d'identità.

3.3. L'accettazione delle CU avviene online, mediante apposizione della Firma Elettronica. Qualsiasi Firma Elettronica su un documento ha valore legale. La sottoscrizione dell'Abbonamento online implica la piena e totale adesione dell'Utente al Contratto.

3.4. Dopo aver accettato le CU e aver creato il proprio Account, l'Utente riceverà una e-mail di conferma per posta elettronica all'indirizzo fornito. Da quel momento, potrà autenticarsi e accedere all'Account Utente e ai Servizi richiesti dall'Abbonato.

3.5. Nell'ipotesi in cui l'Utente fornisca informazioni false, inesatte, obsolete, incomplete o tali da indurre in errore, Doctolib potrà sospendere o chiudere immediatamente l'Account Utente, senza preavviso né risarcimento, (né riconoscimento di alcun indennizzo, penale, risarcimento o ulteriore importo di qualsivoglia natura) negando l'accesso alla totalità o a parte dei Servizi in maniera provvisoria o definitiva.

## 4. CONDIZIONI DI ACCESSO AI SERVIZI

4.1. Il Servizio Agenda è il principale servizio di Doctolib. Pertanto, l'Utente riconosce e accetta che qualsiasi adesione ad eventuali Servizi Supplementari richieda, 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 vengono notificate agli Utenti per essere espressamente accettate

prima dell'utilizzo dei Servizi e sono disponibili nell'area personale Utente sulla Piattaforma Doctolib.

4.3. L'Utente può accedere ai Servizi attraverso la funzione di login: per essere riconosciuto deve quindi utilizzare identificativo (username) e 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. Nel caso in cui una delle credenziali venga smarrita o rubata, l'Utente dovrà informare tempestivamente Doctolib, che provvederà ad eliminare e/o aggiornare immediatamente la credenziale in questione.

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 di essersi effettivamente disconnesso dai Servizi al termine di ogni sessione, in particolare quando accede ai Servizi da una postazione pubblica.

5.4. L'eventuale smarrimento, sottrazione o utilizzo non autorizzato delle Credenziali di un Utente e le conseguenze che ne derivano sono esclusivamente ascrivibili alla responsabilità dell'Utente. In ognuno dei casi sopracitati, l'Utente dovrà avvertire tempestivamente Doctolib via mail, precisando nome e cognome e le proprie Credenziali all'indirizzo [pro@doctolib.it](mailto:pro@doctolib.it) affinché Doctolib possa procedere alla reimpostazione dell'Account Utente.

## 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 per la 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. 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 l'assistenza 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 Supplementare, 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 nella misura consentita dalla legge applicabile.

## 7. CONDIVISIONE DEI DATI SANITARI

7.1. L'Utente, beneficiario di una sottoscrizione di Abbonamento a suo nome, 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 dell'Interessato con altri Operatori Sanitari Aderenti 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 dell'Interessato, nel rispetto della normativa applicabile.

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

## 8. OBBLIGHI DELL'UTENTE

8.1. Gli impegni di seguito elencati sono presi da un Utente/Operatore Sanitario Aderente o da un Assistente in nome e per conto di un Utente Operatore Sanitario Aderente, 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;
- (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;

(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, soprattutto in materia di comunicazione via Internet, protezione dei Dati Personali, protezione dei Diritti di Proprietà Intellettuale e del diritto all'immagine; (b) della normativa applicabile e (c) del codice deontologico che è tenuto a rispettare;

(ix) non utilizzare i Servizi in modo da nuocere alla reputazione di Doctolib;

(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 L'Utente:

(i) è il solo responsabile (a) dell'utilizzo dei Servizi da parte sua e dei suoi Assistenti; (b) dei Dati Utente e dei Database Paziente e dell'uso che ne fanno Pazienti e altri Operatori Sanitari Aderenti; (c) della qualità e del contenuto dei Dati Utente, dei Database dei pazienti e dei Documenti che inserisce e memorizza sulla Piattaforma Doctolib.

(ii) garantisce 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 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 memorizzati sulla Piattaforma Doctolib.

8.4. L'Utente è responsabile delle conseguenze e/o dei danni di 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 derivati da sviluppi 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 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 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. 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.

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. 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. In ogni caso, qualora all'origine del danno, precedente al fatto che l'ha generato, venga dimostrata la negligenza di Doctolib nei confronti dell'Utente, l'intera responsabilità di Doctolib e dei suoi rappresentanti nei confronti dell'Utente per effetto del Contratto si limiterà, a titolo di copertura di qualsiasi danno e penale, a una somma pari ai Corrispettivi di Servizio relativi a dodici (12) mesi di Abbonamento ai Servizi.

9.8. Le Parti si adopereranno per raggiungere gli obiettivi del Contratto. Nello specifico, in caso di inadempimento di un obbligo, la Parte lesa dovrà adottare ogni ragionevole misura per ridurre al minimo il potenziale pregiudizio. In caso contrario, la stessa potrà ottenere dalla controparte unicamente il risarcimento del pregiudizio inevitabile.

9.9. Qualsiasi limitazione di responsabilità evocata nel 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; (ii) negligenza grave; o (iii) dolo.

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.

10.2. I Pazienti possono cercare un Operatore Sanitario Aderente sul Sito Doctolib.it e prendere un appuntamento online in funzione delle disponibilità indicate.

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 gli appuntamenti presi dai Pazienti. 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.

## 11. SMS E MESSAGGI E-MAIL INVIATI AI PAZIENTI DALL'UTENTE

11.1. Qualsiasi Utente può utilizzare la funzione che consente di inviare SMS o e-mail ai Pazienti, con o senza Account Doctolib, attraverso la Piattaforma Doctolib. Le comunicazioni saranno limitate a SMS e e-mail per (i) confermare, annullare o ricordare appuntamenti; (ii) fornire informazioni sui Documenti da inviare;

(iii) inviare promemoria e (iv) fornire informazioni sulla presa in carico del Paziente o sull'organizzazione della sua attività.

11.2. Doctolib non può essere ritenuta responsabile in caso di mancata ricezione di un SMS o di una e-mail per motivi tecnici indipendenti dalla sua volontà.

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

## 12. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

12.1. 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.

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

### 12.3 – Diritti concessi

12.3.1. 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 sito [www.doctolib.it](http://www.doctolib.it). Qualunque altro uso è espressamente vietato.

### 12.4 - Limitazioni

12.4.1. 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 il 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 o tentare di ottenere un attacco DoS sui Servizi.

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

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

### 12.5 Licenza

12.5.1. 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.

## 13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

13.1. [L'Accordo sulla Protezione dei Dati Personali](#) 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.

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

## 14. RISERVATEZZA

14.1. Ciascuna Parte garantisce di assicurare l'assoluta segretezza delle Informazioni Riservate condivise durante le fasi precontrattuali e postcontrattuali 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 (a) che debbano accedere alle predette Informazioni Riservate per adempiere agli obblighi posti in capo alla Parte interessata dal Contratto, o (b) che abbiano titolo per venirne a conoscenza in forza del Contratto. D'altro canto, 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.

14.2. 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.

14.3. 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

## 15. SOSPENSIONE

### 15.1 – Sospensione con preavviso

In caso di (i) mancato rispetto da parte dell'Utente delle clausole contrattuali; (ii) comportamento dell'Utente indecoroso 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, prima di procedere di diritto alla sospensione o alla limitazione dell'accesso da parte dell'Utente alla totalità o a parte dei Servizi.

Per comportamento indecoroso si intende qualsiasi affermazione diffamatoria, indecente, inappropriata, minacciosa, ingiuriosa o carica d'odio, scritta o orale.

### 15.2 – Sospensione senza preavviso

In caso di (i) pericolo grave - imminente o accertato - per uno o più Pazienti o per la reputazione di Doctolib, o di (ii) incidente di pagamento, Doctolib potrà sospendere o limitare l'accesso da parte dell'Utente alla totalità o a parte dei Servizi, senza preavviso. L'Utente e, ove applicabile, l'Abbonato saranno informati della sospensione con qualsiasi mezzo.

Doctolib deciderà quale seguito dare alla sospensione del Contratto secondo quanto indicato nell'articolo 16.

### 15.3 – Conseguenze della sospensione

Durante il periodo di sospensione, l'Utente può recuperare i Dati Utente, la cronologia dei suoi appuntamenti come pure, ove applicabile, i Database dei pazienti del cui trattamento è Titolare. In caso di abbonamento al Servizio del software sanitario, Doctolib non sarà responsabile dei danni derivanti dalla sospensione dei Servizi ai sensi del presente articolo.

## 16. RECESSO - RISOLUZIONE

L'Utente riconosce di essere informato che è facoltà dell'Abbonato 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.

In caso di (i) inadempimento grave dell'Utente, p.e. quando l'utilizzo di uno o più Servizi è (a) in contrasto con le clausole del Contratto; (b) in contrasto con le leggi e i regolamenti; (c) in

contrasto con la deontologia, (d) suscettibile di recare pregiudizio alla reputazione di Doctolib, o all'integrità fisica o mentale dei Pazienti o indecoroso; oppure di (ii) incidente di pagamento, Doctolib potrà risolvere, risolvere, senza che l'Utente maturi alcun diritto a indennizzi, penali, risarcimenti o ulteriori importi di qualsivoglia natura, la totalità o parte dei Servizi, con preavviso di quindici (15) giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di sospensione effettiva ai sensi del precedente articolo 14, qualora l'Utente non ponga rimedio agli inadempimenti contestati entro detto termine di quindici (15) giorni. 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)..

Qualsiasi risoluzione del Contratto da parte di Doctolib o dell'Abbonato comporterà automaticamente la cessazione del diritto di accesso ai Servizi da parte dell'Utente.

D'altro canto, 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 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.

Prima della risoluzione effettiva del Contratto, Doctolib si impegna a mettere a disposizione dell'Utente la cronologia dei suoi appuntamenti, l'insieme dei Dati Utente e, ove applicabile, i Database dei pazienti in suo possesso per conto dell'Utente del cui trattamento è Titolare, nonché a fornire assistenza per il supporto in uscita.

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. 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.

## 17. FORZA MAGGIORE

17.1. Qualora si verificano eventi di forza maggiore, la Parte lesa dovrà darne immediata comunicazione scritta alla controparte.

17.2. Il caso di forza maggiore sospende gli obblighi della Parte interessata per l'intero tempo di persistenza della stessa. Tuttavia, le Parti cercheranno, per quanto possibile, di ridurne al minimo le conseguenze. Qualora un caso 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» del presente documento, senza che siano dovuti né risarcimenti né penali, a nessun titolo, né a una né all'altra Parte.

## 18. VARIE

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 Mezzi di prova: al fine di determinare il pregiudizio (vero o presunto) recato alla reputazione di Doctolib o all'integrità fisica o mentale dei Pazienti, Doctolib potrà esibire i messaggi ricevuti dai Pazienti, 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.

18.5 Feedback: 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 dovrà concedere a Doctolib, senza limiti né compensi, qualsiasi diritto, titolo e interesse derivante.

18.6 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.

18.7 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.

18.7 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.

18.8 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. Nel caso in cui la modifica sia frutto di uno sviluppo legislativo o regolamentare, l'Utente non potrà rifiutare il cambiamento imposto. Qualsiasi modifica entrerà in vigore un (1) mese dopo la pubblicazione delle nuove disposizioni sulla Piattaforma Doctolib e sull'Account Utente. Qualunque 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.

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.

18.9 Supporto tecnico, gestione dei reclami e assistenza: Doctolib mette a disposizione dell'Utente un servizio di assistenza telefonica raggiungibile al seguente numero: XXXXXXX. Gli orari di reperibilità del servizio di assistenza telefonica sono i seguenti: dalle 8.00 alle 18.00 tutti i giorni lavorativi non festivi. Gli orari sono suscettibili di variazioni per circostanze eccezionali. L'Utente dichiara di essere stato informato che le chiamate potrebbero essere registrate per esigenze di qualità e formazione. Il servizio di assistenza è contattabile anche online all'indirizzo [pro@doctolib.it](mailto:pro@doctolib.it)

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

18.11 Anticorruzione: in riferimento alle attività associate al Contratto o al rapporto tra Doctolib e l'Utente, Doctolib e l'Utente si impegnano a rispettare le disposizioni legislative e regolamentari italiane ed europee, nonché i principi internazionalmente riconosciuti della lotta alla corruzione.

18.12 Versione Bêta: Doctolib ha la facoltà di proporre in prova all'Utente alcuni Servizi nelle versioni bêta. 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 «nello stato in cui si trovano», senza alcuna garanzia nella misura prevista 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.

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

18.14 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 divisa euro.

18.15 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. Esse potranno variare in funzione dell'evoluzione dei Servizi e della Piattaforma e saranno portate a conoscenza dell'Utente prima dell'attuazione.

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

## **19. COMPOSIZIONE AMICHEVOLE – DIRITTO APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

19.1 Le presenti Condizioni d'Abbonamento sono regolate dal diritto italiano.

19.2. Prima di avviare qualsiasi azione in contenzioso, Doctolib e l'Utente cercheranno, in buona fede, di comporre 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 denuncia delle presenti Condizioni d'Uso e questo, per qualunque causa e sulla base di qualsiasi fondamento, scambiandosi Lettere Raccomandate con Avviso di Ricevimento che espongano la o le difficoltà incontrate e le richieste che ne derivano. Doctolib e l'Utente dovranno mettere a confronto i rispettivi punti di vista ed effettuare tutti gli accertamenti utili per giungere a una soluzione del conflitto che li oppone.

19.3. 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 amichevole.

19.4. Salvo ove si renda necessario preservare il diritto di agire o evitare un danno imminente, non sarà possibile esperire alcuna azione legale prima che la procedura di composizione in via amichevole delle controversie sopra descritta sia giunta a termine.

19.5. 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:

3.5. (Creazione dell'Account Utente); 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. (SMS e messaggi email inviati ai Pazienti dall'Utente); 15 (Sospensione senza preavviso); 16.2 (Recesso – Risoluzione); 18.11, 18.12 (Varie); 19.5 (Composizione amichevole – Diritto applicabile e foro competente).