



Condizioni di Utilizzo

Premessa.

Con il termine "DoctorApp" si intende una applicazione informatica, accessibile e scaricabile da telefono cellulare smartphone o computer desktop, tramite la quale è possibile usufruire di servizi e di funzioni messi a disposizione sia dell'utente/cittadino/paziente sia di professionisti sanitari, medici e non, raggiungibili da:

- (i) software denominato "DoctorApp";
- (ii) applicazione per smartphone e tablet denominata "DoctorApp";
- (iii) siti web www.doctorapp.it e www.pro.doctorapp.it anche con l'ausilio di dispositivi fisici quali, ad esempio, il c.d. "totem" per le prenotazioni.

L'utente e il medico, o altro professionista sanitario, sono invitati a leggere attentamente ed accettare le presenti Condizioni d'Utilizzo prima di utilizzare DoctorApp.

Pertanto, per l'utilizzo di DoctorApp è necessario aderire alle presenti Condizioni d'Utilizzo selezionando (switch) le opzioni previste e cliccando il pulsante "Registrati" (con valore di espressa approvazione ai sensi degli artt. 1341 e 1342 cod. civ.).

Le presenti Condizioni d'Utilizzo saranno valide ed efficaci dal momento della relativa accettazione da parte dell'utente o del medico, ovvero di altro professionista sanitario, ed avranno una durata indeterminata fermo restando quanto previsto nel successivo articolo 5. "DoctorApp per il medico e il professionista sanitario".

L'utente e il medico o altro professionista sanitario riconoscono che tutti i diritti relativi al software, alle applicazioni per smartphone e tablet, nonché al sito, di DoctorApp appartengono alla società DoctorApp Srl.

1. I servizi e le funzioni di DoctorApp.

1.1 DoctorApp permette all'utente di prenotare visite mediche a distanza, consentendogli anche di interagire tramite chat dedicata, ovvero tramite altri strumenti di connettività e messaggistica messi a disposizione o adottati da DoctorApp, con lo studio medico nonché di effettuare visite da remoto in tutti i casi in cui non fosse ritenuta indispensabile, o tecnicamente necessaria, una visita in presenza presso la struttura sanitaria. Al fine di migliorare il servizio, le prestazioni sanitarie da remoto potranno essere arricchite – previa opportuna specifica autorizzazione da parte dell'utente/paziente – tramite l'uso o l'accesso ad apparati o sensori biometrici nella disponibilità dell'utente, in grado di rilevare



i parametri vitali del paziente da eventualmente condividere con il professionista sanitario che ha necessità di valutarli ai fini del consulto.

1.2 DoctorApp è in continua evoluzione. Qualora dovessero essere implementati servizi o funzionalità non espressamente disciplinati nelle presenti Condizioni d'Utilizzo, ovvero se determinati servizi o funzionalità dovessero richiedere l'applicazione di disposizioni particolari, diverse da quelle di cui alle presenti Condizioni d'Utilizzo, tali modifiche verranno opportunamente segnalate all'utente e al medico o al professionista sanitario, tramite pubblicazione in apposite aree dedicate o pagine dei siti www.doctorapp.it e www.pro.doctorapp.it o tramite invio di una specifica comunicazione a mezzo e-mail, all'indirizzo indicato in fase di registrazione, affinché possano prenderne visione e, se necessario, prestare la loro specifica accettazione volta ad estendere le ulteriori funzionalità attivate.

1.3 L'utente riconosce alla società DoctorApp Srl la facoltà di modificare unilateralmente le presenti Condizioni d'Utilizzo, anche senza preavviso, salva la facoltà di recesso entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica, da esercitarsi tramite la prevista procedura informatica di eliminazione dell'account, decorsi i quali ogni modifica sarà considerata formalmente accettata.

2. Utilizzo di DoctorApp.

2.1 DoctorApp è utilizzabile esclusivamente da utenti maggiorenni ovvero da minorenni autorizzati dall'utente intestatario dell'account.

2.2 Gli utenti dichiarano di utilizzare DoctorApp in modo lecito e corretto, impegnandosi in particolare a:

- a) non fornire informazioni personali false su DoctorApp o creare un account per conto di un'altra persona;
- b) non creare più di un account personale;
- c) non creare un altro account senza autorizzazione da parte di DoctorApp, se l'account originale è stato oggetto di disabilitazione;
- d) assicurarsi che le proprie informazioni e i propri dati personali siano sempre corretti e aggiornati;
- e) non condividere – salvo agli appartenenti ad uno stesso nucleo familiare per come esso è inteso all'interno di DoctorApp – la propria password, né consentire ad altre persone di accedere al proprio account o di eseguire qualsiasi altra azione che potrebbe essere riconducibile al titolare dell'account e metterne a rischio la sicurezza;
- f) non trasferire a terzi il proprio account;
- g) non violare il diritto alla riservatezza e al trattamento dei dati personali;



h) adottare le opportune cautele finalizzate ad impedire l'accesso a virus, tramite malware, trojan o altro volti ad infettare il software, l'app o il sito di DoctorApp che potrebbero danneggiare, interferire, intercettare o appropriarsi di sistemi operativi, dati o informazioni personali, riservate o comunque oggetto di tutela;

i) non utilizzare DoctorApp in modo non appropriato (incluso l'accesso a DoctorApp attraverso qualsiasi mezzo automatico, come script o crawler) o qualsiasi server o rete connessi a DoctorApp;

j) non raccogliere e conservare informazioni personali su qualunque altro utente di DoctorApp da usare, o non, in connessione con qualsiasi suddetta attività proibita;

k) non adottare iniziative che potrebbero danneggiare, in qualsiasi altro modo, il software, l'app o il sito di DoctorApp.

2.3 Tutti i Contenuti (e per Contenuti si intende qualsiasi informazione che possa essere generata, caricata, condivisa o riscontrata durante l'utilizzo di DoctorApp, come file di dati, testo scritto, fotografie, immagini, suoni, audio, video, messaggi e altro materiale simile), trasmessi o salvati dall'utente nell'utilizzo di DoctorApp sono da considerare ad esso riconducibili e, pertanto, di esclusiva responsabilità della persona che li ha generati o condivisi. Ciò significa che l'utente o il medico/professionista sanitario, e non la società DoctorApp Srl, sono esclusivamente responsabili per qualsiasi Contenuto che caricano, scaricano, inviano, trasmettono, archiviano o rendono disponibile in altro modo attraverso l'utilizzo di DoctorApp.

2.4 La società DoctorApp Srl pertanto non controlla, e non è titolare, dei Contenuti condivisi o gestiti attraverso DoctorApp, né garantisce l'accuratezza, l'integrità o la qualità di tali Contenuti. Pertanto, l'utilizzo di DoctorApp e dei contenuti e documenti tramite esso condivisi è effettuato sotto la responsabilità esclusiva degli utenti e dei relativi titolari ed autori. DoctorApp non può accedere ai suddetti documenti i quali sono soggetti ad opportuna crittazione/crittografia.

2.5 L'utente è responsabile del backup, sul proprio computer o altro dispositivo, di qualsiasi documento importante, immagine o altro Contenuto condiviso o archiviato su DoctorApp, non essendo contrattualmente tenuta DoctorApp ad assicurare alcun servizio di storage documentale, o di conservazione sostitutiva, pur offrendo all'utente uno strumento di consultazione e memorizzazione di atti, promemoria, documenti ed informazioni che rimangono, in ogni caso, attendibili e sicuri sotto un profilo funzionale ed operativo ai fini del rapporto fra utente e professionista sanitario.



3. Tariffe.

3.1 Per l'utente, l'utilizzo di DoctorApp è completamente gratuito.

3.2 Per il medico/altro professionista sanitario si applicano le diverse condizioni, tariffe ed offerte indicate nella scheda di adesione, sul portale DoctorApp, sull'app o nelle presenti Condizioni d'Utilizzo.

4. Ruolo di DoctorApp.

4.1 DoctorApp si pone esclusivamente come punto d'incontro tra utenti e medici/professionisti sanitari e non svolge alcuna attività di intermediazione.

4.2 La società DoctorApp Srl non ha alcun ruolo nei rapporti che intercorrono tra gli utenti e il medico/professionista sanitario, pertanto essendo totalmente estranea al rapporto giuridico o contrattuale tra paziente e professionista, e non svolgendo alcuna attività di valutazione, rating, indirizzo o promozione dei professionisti operanti tramite la piattaforma, non risponde ad alcun titolo in merito a vicende afferenti le suddette parti e la scelta del professionista ricade sempre sull'utente/paziente.

4.3 La società DoctorApp Srl e i medici/professionisti sanitari agiscono in piena autonomia ed indipendenza. Il presente accordo non fa sorgere tra loro alcun rapporto di collaborazione, agenzia, associazione, intermediazione o lavoro subordinato.

4.4 La società DoctorApp Srl è titolare di tutti i diritti relativi al copyright, ai marchi, ai brevetti e qualunque altra proprietà di natura intellettuale correlata al progetto DoctorApp; sono parimenti di proprietà della società DoctorApp Srl i software utilizzati per erogare i servizi, gli hardware degli apparati fisici, e quanto in esso contenuto quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i materiali (testi, immagini ed altro) contenuti nel software, nell'applicazione o sul sito con cui viene utilizzato DoctorApp. Ne discende che l'uso di diritti e proprietà riconducibili a DoctorApp richiede il preventivo consenso scritto della società DoctorApp Srl. Nessun contenuto o altro materiale (testi, immagini ed altro) pubblicati o presenti sul software, sull'applicazione o sul sito di DoctorApp può essere copiato e utilizzato per qualsivoglia scopo, anche senza fine di lucro, senza previa autorizzazione scritta da parte della società DoctorApp Srl. È vietato fare uso commerciale di DoctorApp senza il preventivo consenso scritto della società DoctorApp Srl.

4.5 La società DoctorApp Srl non garantisce l'accesso continuo e ininterrotto a DoctorApp e ai suoi servizi.



5. DoctorApp per il medico e il professionista sanitario.

5.1 Per poter accedere all'utilizzo di DoctorApp il medico/professionista sanitario deve compilare il form informatico nella procedura di onboarding con tutti i dati ivi richiesti completando la procedura con tutte le opzioni di proprio interesse, differenziate per tipologia di professionista, modalità di esercizio della professione e livello di servizio richiesto in base all'offerta assicurata al momento dell'adesione. Nella procedura elettronica è possibile scegliere le modalità di pagamento o di adesione ai servizi, tali opzioni sanciscono il sinallagma contrattuale e rendono operativa la regolamentazione giuridica del rapporto già elettronicamente aderita e sottoscritta.

5.2 DoctorApp offre la possibilità di ottenere anche la disponibilità di un dispositivo fisico di gestione delle prenotazioni, c.d. "totem", che consente la prenotazione delle visite presso lo studio medico, al pari di come si possa procedere tramite le risorse online. Le condizioni per l'utilizzo del "totem" e i relativi costi sono quelli specificati nell'apposito form di adesione. DoctorApp si riserva di introdurre ulteriori device fisici, sia di proprio sviluppo, distribuzione e commercializzazione, sia prodotti da soggetti terzi, da porre a disposizione sia dei professionisti sia degli utenti/pazienti al fine di migliorare l'esperienza con DoctorApp o assicurare una miglior qualità dei servizi erogati dagli operatori sanitari aderenti.

5.3 L'accordo s'intende concluso e il medico/professionista accreditato e ammesso all'utilizzo di DoctorApp dal momento in cui l'operatore sanitario riceve feedback elettronico che attesta la positiva conclusione dell'operazione di adesione. Il sistema provvederà a notificare una email di promemoria del corretto completamento dell'operazione. Se l'operazione di onboarding non va a buon fine il sistema non trattiene, né memorizza, alcun dato del professionista.

5.4 Alla conclusione dell'operazione di onboarding il medico/professionista sanitario dovrà effettuare il pagamento con il metodo preferito fra quelli messi a disposizione, nel rispetto delle offerte trial e del diritto di recesso previsto dalla legge sugli acquisti telematici e a distanza. Per coloro ai quali è riservata una diversa modalità di remunerazione del servizio o è prevista una adesione gratuita, il servizio sarà attivato previo rispetto dei requisiti tecnico-commerciali previsti, come indicati nella procedura elettronica di adesione.

5.5 L'accordo ha durata annuale e si rinnova automaticamente alla scadenza, ad eccezione di specifiche offerte o profili come indicati sui siti DoctorApp, con l'addebito automatico per mezzo del medesimo strumento di pagamento utilizzato in fase di prima adesione ovvero tramite altra modalità di pagamento offerta alla



clientela. L'addebito automatico, o altro metodo di pagamento periodico, può essere modificato o interrotto dal professionista in qualsiasi momento inoltrando specifica richiesta all'indirizzo email: administration@doctorapp.it, anche utilizzando l'apposito bottone che sarà presente sulla app o sul portale, ed avrà efficacia al momento della scadenza prevista. Il mancato rinnovo determina la perdita di ogni diritto relativo ai documenti e ai dati gestiti dal sistema dallo stesso creati o allo stesso indirizzati.

5.6 Dopo la cessazione dell'accordo, per qualsiasi causa essa avvenga, il medico/professionista sanitario non è più autorizzato ad accedere alla propria area riservata ed a prendere visione di dati, messaggi, file o di altri contenuti presenti su DoctorApp.

5.7 Il medico/professionista sanitario si impegna ad utilizzare DoctorApp nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati, manlevando e tenendo indenne la società DoctorApp Srl da qualsiasi sanzione o esborso che quest'ultima dovesse sostenere a causa dell'inosservanza della suddetta normativa.

6. Servizi di terzi.

6.1 I siti www.doctorapp.it e www.pro.doctorapp.it, il software o l'App di DoctorApp potrebbero contenere link (collegamenti) ad altri siti internet. Questi link sono forniti solamente a fini di informazione e non sono pubblicità o approvazione dei prodotti o servizi offerti dai siti o da professionisti terzi. Nessuna informazione presente in tali siti è stata approvata e controllata dalla società DoctorApp Srl.

6.2 Relativamente, invece, ad eventuali percorsi per la salute, sia di natura preventiva che terapeutica, proposti all'interno dell'ecosistema DoctorApp gli stessi sono il frutto delle indicazioni di un Comitato scientifico e redazionale che si impegna a proporre, attingendo a varie strategie terapeutiche e culturali, una differenziata tipologia di soluzioni e percorsi che ogni utente, secondo la propria sensibilità potrà scegliere, o ogni professionista sanitario potrà prescrivere o consigliare sulla base del rapporto fiduciario medico-paziente da cui DoctorApp è totalmente estranea.

6.3 La responsabilità relativa ai risultati attesi si radicherà, pertanto, esclusivamente in capo al paziente/utente, per quanto attiene alla scelta, e in capo al professionista sanitario per quanto afferisce la prescrizione/consiglio.

6.4 In ogni caso, la piattaforma DoctorApp si limita ad assicurare l'infrastruttura logistica che favorisce il contatto fra professionisti ed utenti, impegnandosi a fornire la più vasta gamma di professionisti e di metodi di approccio culturale e



sanitario senza per questo aderire ad una specifica filosofia terapeutica o preferenza o graduatoria di efficacia o di qualità.

7. Strumenti di fidelizzazione e di marketing.

7.1 DoctorApp potrà sviluppare e attribuire agli utenti e ai professionisti strumenti di fidelizzazione e di marketing connessi ed integrati in ciascun account, da considerare quali parti integranti l'account stesso e non soggetti a personalizzazione.

8. Manleva.

8.1 Gli utenti e i medici/operatori sanitari che utilizzano DoctorApp sono tenuti al rispetto delle leggi nazionali e internazionali che disciplinano i servizi erogati.

8.2 I professionisti sanitari per i quali è obbligatoria l'iscrizione ad un albo professionale sono tenuti al rispetto delle norme ordinistiche e deontologiche di proprio riferimento, al fine di rispettare il legittimo affidamento che l'utente DoctorApp nutre nei confronti della stessa piattaforma di servizi.

8.3 Accettando le presenti Condizioni d'Utilizzo, l'utilizzatore di DoctorApp (sia esso utente o medico operatore sanitario) si impegna a tenere indenne DoctorApp e la società DoctorApp Srl, nonché i suoi dipendenti e amministratori, da qualsiasi pretesa, sanzione o richiesta di risarcimento danni proveniente da terzi, che possa derivare dalla violazione, anche di una sola, delle clausole contenute nelle presenti Condizioni d'Utilizzo.

9. Comunicazioni.

9.1 DoctorApp invierà le proprie comunicazioni all'indirizzo e-mail fornito durante il procedimento di registrazione. Gli utenti potranno invece contattare l'assistenza clienti tramite posta elettronica all'indirizzo: customer@doctorapp.it, ovvero consultare la sezione FAQ sul sito www.doctorapp.it.

10. Cessione dell'accordo.

10.1 L'utente e il medico/professionista sanitario accettano sin d'ora e, ad ogni effetto di legge, che la società DoctorApp Srl sostituisca a sé un terzo nei rapporti o in una parte dei rapporti derivanti dal presente accordo, con efficacia decorrente dalla notifica dell'avvenuta cessione. Per il resto si applicherà la disciplina di cui agli artt.1407 ss. Codice Civile italiano.

10.2 Il medico/professionista sanitario e l'utente non potranno cedere il presente contratto, in tutto o in parte, a terzi, senza il preventivo consenso scritto della società DoctorApp Srl.



11. Validità dell'accordo.

11.1 Qualora una clausola di questo contratto risulti essere nulla o inefficace, l'eventuale nullità o inefficacia non si estenderà alle restanti previsioni contrattuali.

12. Legge applicabile e foro competente.

12.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni e qualsiasi controversia che dipenda dal presente contratto o che sia in qualsiasi modo riconducibile a DoctorApp o al suo utilizzo sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Cuneo (autorità giudiziaria italiana), con esclusione di ogni altro Foro alternativo o concorrente.

13. Trattamento dei dati personali e sanitari.

13.1 Conformemente a quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e dal Reg. UE 679/2016, la società DoctorApp Srl dà atto che i dati personali degli utenti e dei medici/professionisti sanitari saranno trattati per la gestione e l'esecuzione dei servizi e delle attività messe a disposizione tramite DoctorApp, come anche descritti nelle presenti Condizioni D'utilizzo.

13.2 La società DoctorApp Srl e il medico/professionista sanitario si autorizzano reciprocamente al trattamento dei dati personali degli utenti che verranno custoditi presso le rispettive sedi, ovvero in altro luogo ubicato sul territorio italiano, ed utilizzati per l'esecuzione dei servizi e delle attività messe a disposizione da DoctorApp, come anche descritti nelle presenti Condizioni d'Utilizzo e per gli adempimenti di legge connessi alla normativa civile, fiscale e contabile.

14. Cessazione dell'utilizzo di DoctorApp.

14.1 L'utente e il medico possono cancellare l'account o interrompere l'utilizzo di DoctorApp in qualunque momento inoltrando una email all'indirizzo administration@doctorapp.it con esplicita richiesta. Questa azione può essere irreversibile. Qualunque costo sostenuto prima della cessazione non è rimborsabile. La cancellazione dell'account non solleverà il medico/professionista sanitario dagli obblighi di pagamento di costi o addebiti accumulati.

14.2 La società DoctorApp Srl può, in qualunque momento, in determinate circostanze e senza preavviso, interrompere o sospendere immediatamente, tutto o parte, di un account e/o accesso a DoctorApp.

14.3 I motivi che possono condurre a tale interruzione sono i seguenti:

- (a) violazioni delle presenti Condizioni d'Utilizzo o qualsiasi altra norma o linea guida a cui si fa riferimento nel presente documento e/o pubblicata su DoctorApp;
- (b) una espressa richiesta di cancellazione o cessazione dell'account;
- (c) la richiesta e/o l'ordine da parte dell'autorità di forza pubblica, di un tribunale o di altre autorità governative;



- (d) problemi o questioni tecniche o di sicurezza temporanei;
- (e) (limitatamente a medici/professionisti sanitari) l'irrogazione di sanzioni disciplinari che impediscano l'esercizio della professione;
- (f) il mancato pagamento di qualsiasi costo dovuto all'utilizzo di DoctorApp.

14.4 Tali cessazioni o interruzioni saranno decise dalla società DoctorApp Srl a suo insindacabile giudizio e la stessa non sarà responsabile verso utenti/professionisti sanitari o verso terzi per qualsiasi danno possa originarsi o sorgere come conseguenza della cessazione o interruzione dell'account e/o dell'accesso a DoctorApp.

14.5 La società DoctorApp Srl potrà cessare l'account previo avviso di 30 giorni via e-mail all'indirizzo ad esso associato qualora l'account sia rimasto inattivo per trentasei (36) mesi.

15. Valore giuridico dell'adesione elettronica alle condizioni generali

15.1 In relazione alla sottoscrizione a distanza del contratto, qualsiasi categoria di utenti accetta che l'atto di registrazione sul sito - previa adesione alla documentazione posta a disposizione e su cui ha provveduto ad esprimere un libero consenso tramite opzione elettronica (spostamento della leva virtuale o switch) - seguito da un pagamento, immediato o successivo, effettuato tramite una modalità tracciabile, assuma e faccia assumere valore legale di sottoscrizione all'azione informatica effettuata.

15.2 Tale operazione, tecnicamente registrata con log informatico univoco, assume pertanto valore di sottoscrizione anche nei e per i documenti in cui è formalmente prevista una firma in calce che, pertanto, viene ricondotta all'utente che ha operato l'onboarding tramite l'operazione di registrazione.

15.3 I documenti nei quali è necessaria una specifica sottoscrizione avranno apposta la dizione: "Documento sottoscritto elettronicamente, ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni Generali di contratto di DoctorApp".