

## CONDIZIONI DI SERVIZIO

**Si raccomanda di leggere attentamente i seguenti termini e condizioni prima di utilizzare i servizi offerti da sito internet \_\_\_\_\_**

Il presente documento stabilisce le regole per l'utilizzo del sito internet \_\_\_\_\_ e dei servizi offerti attraverso lo stesso, nonché i diritti e gli obblighi di \_\_\_\_\_ ("Società") e dell'Utente.

In questo documento troveranno applicazione le seguenti definizioni:

**Servizi:** si intendono i servizi offerti dalla Società agli utenti, sia in qualità di consumatori sia in qualità di professionisti

**Consumatori:** si intendono coloro che utilizzano il sito per contattare i professionisti.

**Professionisti:** si intendono i professionisti della salute (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, medici di medicina generale, medici specialisti, dentisti, fisioterapisti, psicologi ed ogni altro professionista della salute) che abbiano creato un profilo sul sito internet della Società.

**Sito:** si intende la piattaforma ospitata dall'indirizzo \_\_\_\_\_ e fornita agli utenti.

**Utenti:** si intende chiunque utilizzi i Servizi, sia i consumatori sia i professionisti.

L'utilizzo del Sito è disciplinato dalle presenti condizioni, che gli Utenti sono tenuti a leggere e ad accettare al momento della creazione del proprio profilo.

### PARTE 1–CONDIZIONI APPLICABILI A TUTTI GLI UTENTI

#### 1. Chi siamo

Questo sito è gestito da \_\_\_\_\_, c.f./p.iva \_\_\_\_\_, con sede a \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_

#### 2. Requisiti per l'utilizzo del Sito

Per poter usufruire dei servizi offerti attraverso il Sito è necessario aver compiuto 16 (sedici) anni, ossia essere titolare della capacità giuridica per poter stipulare un contratto. L'utilizzo dei servizi è precluso a coloro che hanno meno di 16 (sedici) anni, in tal caso i servizi potranno essere richiesti solo da un adulto esercente la potestà genitoriale per conto del minore.

I Professionisti devono essere regolarmente iscritti all'albo professionale (o diverso registro) obbligatorio per l'esercizio della professione.

#### 3. Altre condizioni applicabili all'Utente

In aggiunta alle presenti Condizioni di Servizio, raccomandiamo di leggere attentamente:

- La nostra Privacy Policy, che costituisce anche l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679.
- Le Linee Guida sulle recensioni:

#### 4. Accesso ai Servizi

Al fine di poter usufruire dei servizi offerti attraverso il sito, sia i Consumatori sia i Professionisti saranno tenuti a creare un proprio account.

Le informazioni fornite dovranno essere complete e corrette, è infatti severamente vietato creare profili falsi, contenenti informazioni non rispondenti alla realtà.

La Società si riserva il diritto di chiedere informazioni aggiuntive, al fine di poter verificare l'identità degli Utenti. Inoltre, la Società potrà sospendere, temporaneamente o permanentemente, l'accesso all'account e la facoltà di utilizzare i Servizi offerti attraverso il sito, in caso di eventuali dubbi in merito alla genuinità delle informazioni fornite dall'Utente.

Per garantire la sicurezza dell'account, ciascun Utente dovrà impostare una username e una password sicura al momento della creazione dell'account. Si raccomanda di scegliere una password distinta da quelle precedentemente utilizzate per l'accesso ad altri profili. L'Utente si impegna a mantenere strettamente riservate le credenziali di accesso e sarà responsabile in via esclusiva in caso di smarrimento delle stesse.

Qualora vi sia il sospetto che la password sia stata compromessa, ciascun Utente potrà **contattare la Società immediatamente.**

#### 5. Cosa non è consentito fare con il Sito

Ciascun Utente si impegna a:

- non violare le presenti Condizioni di servizio;
- non utilizzare il sito in modo fraudolento o per scopi fraudolenti (incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, **effettuare o incoraggiare altri ad effettuare, direttamente o indirettamente, recensioni false** o fissare falsi appuntamenti);
- non pubblicare contenuti che contrastino con quanto indicato dalle nostre regole relative ai contenuti, di cui al successivo paragrafo;
- non tenere un contegno scorretto che possa danneggiare la reputazione della Società o di soggetti terzi (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso espressioni diffamatorie, volgari, minacciose);
- non tenere un comportamento scorretto che possa violare l'integrità fisica o morale, o la sicurezza di un'altra persona;
- utilizzare il sito in modo corretto, solo ed esclusivamente per la fruizione dei Servizi, senza comprometterne in alcun modo il funzionamento (ad esempio disabilitando funzioni, installando virus, malware o altro materiale dannoso);
- copiare, modificare, riprodurre, estrarre il codice sorgente o qualsiasi codice software relativo a qualunque componente del nostro Sito;
- ostacolare l'accesso di altri Utenti al Sito utilizzando lo stesso in modo eccessivo o inappropriato (ad esempio, partecipando ad attacchi di tipo Denial of Services o fissando falsi appuntamenti con i Professionisti);
- inviare ripetutamente reclami manifestamente infondati;
- tentare di ottenere un accesso non autorizzato a qualsiasi account, dato o sistema informatico o rete dell'Utente, in qualunque modo e con qualsiasi metodo ciò avvenga.

#### 6. Regole sui contenuti

È severamente vietata la pubblicazione di contenuti illegali o contrari alle presenti condizioni di servizio.

Non sono consentiti (a titolo esemplificativo e non esaustivo) messaggi con contenuti:

- violenti, pornografici, diffamatori, razzisti, xenofobi, omofobi, molesti, offensivi;

- contenuti a sostegno del terrorismo;
- contenuti contrari alle norme di legge;
- contenuti volti a sovvertire l'ordine pubblico;
- contenuti che rappresentino in formazioni false, compresi i contenuti che forniscano una falsa identità;

La presenza sul Sito di un contenuto illegale, può essere segnalata all'indirizzo indicato nel paragrafo successivo.

## 7. Come contattare il Titolare del sito

In caso di dubbi o reclami, puoi contattarci al seguente indirizzo email \_\_\_\_\_ o attraverso la sezione "Contattaci" del sito internet.

## 8. Recensioni

Le recensioni sono molto importanti per i pazienti. Eventuali recensioni false possono causare gravi danni sia ai pazienti sia ai Professionisti. Per questo motivo, la Società ha il diritto di cancellare eventuali recensioni false o in contrasto con le presenti Condizioni di Servizio.

Il contenuto delle recensioni è verificato. In particolare, sarà verificato che le recensioni siano autentiche, ossia provengano da Utenti che abbiano svolto una visita o abbiano consultato un Professionista. Recensioni contrarie alle presenti Condizioni di servizio non saranno pubblicate.

## 9. Proprietà intellettuale

Tutti i contenuti presenti su questo Sito, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testi, immagini, grafica, loghi, icone, software, codice sorgente, database, layout e design (di seguito, i "Contenuti"), sono di proprietà esclusiva della Società e sono protetti dalle leggi nazionali e internazionali in materia di proprietà intellettuale e industriale.

È vietata la riproduzione, distribuzione, comunicazione al pubblico, modifica, pubblicazione, trasmissione, creazione di opere derivate o qualsiasi altro utilizzo, totale o parziale, dei Contenuti senza il previo consenso scritto della Società.

Ciascun Utente è autorizzato a visualizzare i Contenuti del sito esclusivamente per uso personale e non commerciale.

Eventuali marchi, nomi commerciali o segni distintivi presenti sul sito sono di proprietà della Società o di terzi e il loro utilizzo non autorizzato è espressamente vietato.

Qualora l'utente invii o carichi contenuti sul sito (ad esempio commenti, recensioni o materiali), garantisce di avere i diritti necessari e concede alla Società una licenza non esclusiva, gratuita, trasferibile e utilizzabile a livello globale per utilizzare, riprodurre, modificare e pubblicare tali contenuti nell'ambito del funzionamento del sito.

La Società si riserva il diritto di agire in sede civile e penale per la tutela dei propri diritti di proprietà intellettuale.

## 10. Sicurezza dei nostri utenti

La Società prende molto sul serio la sicurezza degli Utenti e dei loro dati personali. Se durante l'utilizzo del Sito un Utente ritenga che i suoi diritti possano essere a rischio, ti invitiamo a contattare la Società tramite i recapiti indicati nella sezione 1. La Società analizzerà quanto verrà segnalato e verranno adottate le misure che dovessero rendersi necessarie. Qualora la Società ritenga che ci sia un rischio di minaccia per i ditti degli Utenti, gli account sospetti verranno sospesi e saranno informate le autorità competenti.

## 11. Violazione delle presenti Condizioni di servizio e misure contro l'abuso

Nel caso in cui l'Utente dovesse violare le presenti Condizioni di Servizio o eventuali disposizioni normative, la Società potrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- sospendere temporaneamente (fino all'esito delle analisi necessarie) o, in casi gravi, chiudere definitivamente l'account o inibire l'accesso al Sito di un Utente;
- limitarne l'utilizzo dei Servizi;
- risolvere qualsiasi rapporto contrattuale con l'Utente;
- rifiutare di pubblicare o rimuovere i contenuti pubblicati o scritti da un Utente;
- condividere informazioni con le autorità, se necessario.

## 12. Esclusione di responsabilità

I Servizi offerti attraverso il Sito consentono ai Consumatori di interagire con un Professionista e di fissare con lui un appuntamento. La Società non fornisce direttamente servizi sanitari e funge esclusivamente da intermediario tra i Consumatori e i Professionisti, supportando le interazioni tra Consumatori e Professionisti. La Società non è, pertanto, responsabile dei servizi sanitari forniti al Consumatore dal Professionista e non risponderà di eventuali danni patiti dal Consumatore in relazione a tali prestazioni.

Qualsiasi contratto avente ad oggetto la fornitura di prestazioni mediche è stipulato direttamente tra il Consumatore e il Professionista. Pertanto, qualsiasi reclamo relativo alla prestazione medica dovrà essere rivolto dal Consumatore direttamente al Professionista che ha svolto la prestazione medica.

Ciascun Professionista, tramite i dati personali di contatto liberamente e spontaneamente forniti dai Consumatori, potrà inviare direttamente comunicazioni ai Consumatori utilizzando i propri software gestionali o sistemi di comunicazione di sua proprietà, in relazione ai quali la Società non assume alcuna responsabilità.

Ciascun Professionista è tenuto a verificare l'identità dei Consumatori che richiedono una prestazione medica e la Società non assume alcuna responsabilità a riguardo.

La Società non è responsabile di eventuali interruzioni del Servizio dovute alle apparecchiature, all'infrastruttura e alla connessione internet utilizzate dagli Utenti.

La Società si riserva il diritto di sospendere, interrompere o limitare, in tutto o in parte, l'accesso al sito e ai servizi offerti in qualsiasi momento, senza preavviso, per esigenze tecniche, manutentive, di sicurezza o per qualsiasi altra causa, anche non dipendente dalla propria volontà.

La Società non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dall'impossibilità di accedere al sito o di fruire dei servizi offerti.

Resta inteso che la presente clausola non esclude né limita la responsabilità della Società nei casi di dolo o colpa grave, né nei casi in cui tale esclusione o limitazione sia vietata dalla legge applicabile.

## 13. Modifiche alle condizioni di servizio

Qualora vengano apportate modifiche alle Condizioni di servizio, la versione aggiornata sarà pubblicata sul sito internet della Società, con l'indicazione della data dell'ultimo aggiornamento. Gli Utenti riceveranno una comunicazione in merito all'aggiornamento delle Condizioni di servizio.

## 14. Legge applicabile e foro competente

Qualsiasi controversia derivante o relativa alle presenti Condizioni di servizio sarà disciplinata dal diritto italiano e sarà soggetta alla giurisdizione esclusiva del Foro di Milano.

## PARTE 2-CONDIZIONI DI SERVIZIO APPLICABILI AI CONSUMATORI

### 15. I nostri servizi

La Società attraverso il Sito fornisce i seguenti servizi:

- Fornisce accesso a un elenco Professionisti e ai relativi profili;
- Consente di contattare il professionista e fissare un appuntamento;
- Consente di accedere a contenuti, quali articoli e approfondimenti di carattere medico;
- Consente di rilasciare delle recensioni in merito ai Professionisti consultati, nonché di leggere recensioni scritte da altri;
- Consente di partecipare a forum di discussione.

Per poter utilizzare i servizi offerti attraverso il Sito ciascun Consumatore dovrà creare un account, inserendo una propria username e password. L'accesso all'account potrà avvenire tramite l'inserimento delle proprie credenziali. L'account è personale e non cedibile e ciascun Utente è responsabile della conservazione in modalità riservata delle proprie credenziali di accesso.

L'Utente si impegna a:

- scegliere una password sicura e non facilmente individuabile;
- utilizzare una password diversa da quella utilizzata per l'accesso ad altri sistemi;
- non comunicare le proprie credenziali a terzi;
- adottare misure adeguate a proteggere l'accesso al proprio account;
- modificare immediatamente la password in caso di sospetto utilizzo non autorizzato o violazione della sicurezza;
- informare senza ritardo il Titolare del Sito in caso di perdita, furto o uso improprio delle credenziali.

La Società si impegna a implementare misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza del sistema di autenticazione e la protezione dei dati personali connessi all'account, tuttavia non può garantire l'assenza assoluta di accessi non autorizzati derivanti da condotte imputabili all'Utente.

La Società si riserva il diritto di sospendere o disattivare l'account in caso di utilizzo anomalo, violazione dei presenti Condizioni di servizio o rischio per la sicurezza del sistema.

Le informazioni relative ai Professionisti presenti sul sito sono state fornite dai Professionisti e verificate dalla Società attraverso registri o database pubblici. I Professionisti si impegnano a fornire informazioni corrette e veritiere e si impegnano a creare il proprio profilo solo in caso di regolare iscrizione all'albo per esercitare la professione sanitaria. La Società funge da intermediario tra i Consumatori e i Professionisti e non fornisce alcuna garanzia in merito alle competenze del Professionista e alla qualità della prestazione sanitaria offerta; pertanto, la Società non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile dei servizi sanitari forniti al Consumatore dal Professionista e non risponderà di eventuali danni patiti dal Consumatore in relazione a tali prestazioni.

Le informazioni fornite attraverso il sito hanno mero scopo informativo e non devono essere interpretate come consigli o raccomandazioni, né devono mai essere utilizzate in sostituzione di una consulenza medica. In caso di emergenza medica sarà necessario contattare immediatamente i servizi di emergenza.

Ciascun consumatore dovrà corrispondere l'onorario direttamente al professionista e in caso di annullamento dell'appuntamento, potrebbe essere ritenuto responsabile di eventuali addebiti o penali, in linea con quanto pattuito direttamente col professionista. Raccomandiamo, pertanto, la lettura dei termini e delle condizioni

di servizio applicati dal Professionista prescelto prima di effettuare la prenotazione, inclusa la politica di cancellazione.

La Società non è responsabile di eventuali cancellazioni da parte del Professionista, dopo che il Consumatore abbia fissato un appuntamento mediante il nostro sito.

#### **16. Prenotare una visita per conto di un familiare**

Nell' caso in cui un Consumatore fissi un appuntamento o crei un account a nome di un familiare, si impegna a fornire informazioni veritiere e complete sull'identità del familiare e garantisce di essere autorizzato da quanto disposto dalla normativa applicabile o di essere stato espressamente autorizzato dal familiare a utilizzare i suoi dati personali per la creazione dell'account o per fissare la visita e a gestire eventuali comunicazioni effettuate tramite la piattaforma per conto del familiare.

Nel caso descritto al precedente paragrafo, il Consumatore assume ogni responsabilità in merito alla correttezza dei dati personali del familiare, all'esistenza dell'autorizzazione e ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dell'account, dalle comunicazioni effettuate e dai dati forniti.

La Società non è tenuta a verificare l'esistenza dei poteri di rappresentanza o la sussistenza dell'autorizzazione dichiarata.

### **PARTE 3–CONDIZIONI DI SERVIZIO APPLICABILI AI PROFESSIONISTI**

#### **17. Condizioni applicabili ai Professionisti**

Ciascun Professionista deve essere regolarmente iscritto all'albo professionale (o diverso registro) obbligatorio per l'esercizio della professione e si impegna a fornire informazioni vere e corrette.

La società potrà verificare l'identità del professionista e la regolare iscrizione all'albo e si riserva il diritto di sospendere o chiudere il profilo del Professionista qualora ritenga ragionevolmente che il professionista non sia regolarmente iscritto all'albo o abbia fornito informazioni false o scorrette.

Ciascun professionista potrà aprire un solo profilo.

#### **18. Cancellazione del profilo**

Ciascun Professionista potrà cancellare in qualsiasi momento il proprio profilo. Qualora il Professionista richieda la cancellazione del proprio Profilo, la Società provvederà alla cancellazione **nel minor tempo possibile**. Va, tuttavia, chiarito che i motori di ricerca potrebbero impiegare alcuni giorni per registrare la cancellazione dell'URL del profilo dai risultati di ricerca, pertanto, il Professionista che abbia richiesto la cancellazione del proprio profilo potrebbe continuare a comparire nella pagina dei risultati di ricerca per un breve periodo di tempo, normalmente non superiore a 14 giorni,

**Inoltre, eventuali recensioni verranno conservate per un periodo di \_\_\_\_\_ anche nel caso in cui sia stata richiesta la cancellazione del profilo. Qualora il Professionista, in seguito alla cancellazione, decida di aprire un nuovo profilo, la Società potrà pubblicare all'interno del nuovo profilo le recensioni pubblicate mentre era attivo il profilo precedente, se ancora disponibili.**

#### **19. Pubblicazione dell'immagine del Professionista**

Ciascun Professionista ha facoltà di inserire una propria fotografia all'interno del profilo creato sul Sito. In tal caso il Professionista autorizza la Società a pubblicare la fotografia all'interno della piattaforma per finalità di identificazione professionale e interazione con gli utenti/pazienti.

L'immagine del Professionista sarà utilizzata esclusivamente all'interno del profilo professionale pubblicato sulla Piattaforma e non verrà impiegata in campagne pubblicitarie o comunicazioni commerciali ulteriori senza separato consenso scritto del Professionista.

Il Professionista dichiara e garantisce:

- di avere la piena disponibilità e i diritti necessari sulla fotografia caricata;
- che l'utilizzo della fotografia da parte della Piattaforma non viola diritti di terzi, inclusi eventuali diritti d'autore o diritti del fotografo;
- che i contenuti pubblicati sono leciti, veritieri e conformi alla normativa professionale e deontologica applicabile.

La Società si impegna a non utilizzare l'immagine del Professionista in contesti lesivi della dignità e della reputazione.

Il Professionista potrà in qualsiasi momento: (i) sostituire la fotografia, (ii) richiederne la rimozione, (iii) revocare l'autorizzazione all'utilizzo dell'immagine.