

TERMINI E CONDIZIONI PER GLI UTENTI

1. PREMESSA

Il sito **www.drfeel.com** inclusa la sua versione mobile, la Piattaforma web e relativa app per sistemi operativi iOS ed Android tutti a marchio Dr.Feel® (di seguito, complessivamente, “**Dr.Feel®**” o “**Piattaforma**”) sono di titolarità e sono gestiti da TheMedix S.r.l., società con sede legale e amministrativa in Napoli (NA), Centro Direzionale Isola F2, P.IVA 08626121217 (di seguito denominata “**Società**” o “**TheMedix**”). TheMedix si identifica in Dr.Feel®.

D.Feel è una Piattaforma informatica che consente all’Utente di accedere a consulenze con medici specialisti e ad altri professionisti della salute tramite videoconsulti e messaggistica istantanea, condividendo documenti sanitari e implementando il proprio quadro anamnestico tramite questionari studiati per monitorare la Salute ed il Benessere a 360°.

Utilizzando il servizio software Dr.Feel®, l’Utente può arrivare ad ottenere piani di prevenzione, salute e benessere personalizzati grazie all’interazione con un team multidisciplinare di specialisti denominato *Care Team*.

Si segnala che il servizio offerto da Dr.Feel® può essere erogato non solo da medici iscritti ai relativi albi, ma anche da altri Professionisti sanitari nell’ambito di diverse tipologie della Salute e del Benessere regolamentate in vario modo dalla legge. Il rapporto tra Professionista sanitario e Utente è diretto essendo Dr.Feel® mero fornitore di servizi digitali e virtuali.

I presenti Termini e Condizioni, disponibili in favore dell’Utente per la riproduzione e conservazione ai sensi dell’art. 12, D.lgs. n. 70/2003, hanno la finalità di informare ogni potenziale Utente delle condizioni e delle modalità con le quali la Società si pone come intermediaria tecnologica per l’erogazione di Servizi ai Professionisti e agli Utenti e definire i diritti e gli obblighi contrattuali delle Parti in relazione ai Servizi offerti sul Sito della Società. Dr.Feel® non eroga la prestazione sanitaria, in quanto il rapporto tra Professionista sanitario e Utente è diretto.

L’inoltro di un Ordine da parte dell’Utente comporta l’accettazione totale ed incondizionata delle presenti condizioni generali di vendita, nonché di tutti i Termini e Condizioni del Sito, Privacy Policy e Cookie Policy.

I Servizi hanno ad oggetto la fornitura di servizi digitali e servizi amministrativi ed organizzativi virtuali, che consentono l’erogazione di prestazioni sanitarie da parte dei Professionisti tramite videoconsulti singoli o inseriti in piani e percorsi personalizzati che si svolgono tramite la Piattaforma Dr.Feel®.

Art. 1. DEFINIZIONI

1.1. Per **Utente/i** si intende una persona fisica che acquista Servizi in quanto consumatore per scopi non riferibili, né direttamente né mediamente, all'attività professionale eventualmente svolta, nonché il dipendente dell'Utente Corporate (come di seguito definito) e l'Utente beneficiario di un Codice (come di seguito definito).

1.2. Per **Utente Familiare** si intende un familiare maggiorenne individuato dall'Utente al quale dare la possibilità di fruire dei servizi di Abbonamento in modo gratuito. In tal caso, la Piattaforma individuerà l'Utente Familiare con il codice "Utente familiare" abbinato al codice principale "Utente". L'Utente familiare, oltre a fruire delle prestazioni di Abbonamento, potrà acquistare, autonomamente, percorsi di salute e benessere, videoconsulti e ulteriori servizi offerti dalla Piattaforma.

1.3. Per **Utente con Codice**: si intende un dipendente di una Società che ha sottoscritto uno specifico contratto Corporate con Dr.Feel®. Per **Corporate** si intende la persona giuridica che ha fornito **Codici** ai propri **dipendenti** per accedere alla Piattaforma, i quali, in qualità di Utenti, concluderanno in autonomia (utilizzando il proprio indirizzo e-mail aziendale e seguendo le istruzioni riportate nella convenzione nell'ambito della quale è offerto il servizio) il processo di registrazione, prenotazione e acquisto in Piattaforma, beneficiando dei relativi Servizi.

1.4. Per **Codice** si intende un buono o un coupon digitale che consiste in un documento di legittimazione digitale emesso ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'ambito di piani di welfare aziendale, spendibile per l'acquisto dei servizi offerti sulla Piattaforma Dr.Feel®.

1.5. Per **Servizi** offerti sulla Piattaforma si intendono:

- **Piani di abbonamento** denominati **Membership**, servizio che - a fronte di un pagamento in un'unica soluzione o periodico dell'Utente - fornisce a quest'ultimo l'accesso ai Servizi definiti nella proposta commerciale dell'Abbonamento stesso:
 - Chat e videoconsulti con il Care Team costituito dall'Health Manager® (come di seguito definito) e il Medico Internista;
 - Monitoraggio periodico dello stato di salute da parte dell'Health Manager® e del Medico Internista attraverso un indicatore multi-parametrico denominato *MyHealth score*;
 - Richiesta di prescrizioni (in regime privato) per esami e farmaci;

- Consiglio e prenotazione di videoconsulti con medici specialisti e professionisti sanitari (il costo della prestazione è escluso dal piano di abbonamento);
 - Prenotazione di esami diagnostici presso centri convenzionati (il costo della prestazione è escluso dal piano di abbonamento);
 - Prenotazione di visite con medici specialisti in presenza presso centri convenzionati (il costo della prestazione è escluso dal piano di abbonamento);
 - Accesso a percorsi di Salute e Benessere personalizzati (il costo della prestazione è escluso dal piano di abbonamento);
 - Gestione della documentazione sanitaria in Piattaforma e condivisione di informazione e documenti con i Professionisti.
- **Percorsi di Salute e Benessere** personalizzati costituiti da cluster strutturati di Servizi (videoconsulti specialistici multidisciplinari, esami diagnostici, monitoraggio, etc.) indirizzati alla prevenzione e al miglioramento dello stile di vita e delle abitudini alimentari, modulati in base alle specifiche esigenze del singolo Utente.
 - **Videoconsulto (o teleconsultazione)** con medici specialisti e professionisti sanitari a distanza.
 - **Prenotazione di visite specialistiche e esami** nei centri convenzionati Dr.Feel
 - **Dossier clinico digitale** e storia clinica digitale

1.6. Per **Professionisti** si intendono Medici Specialisti ed altri Professionisti sanitari che esercitano la professione sanitaria mediante l'uso della Piattaforma.

1.7. Per **Health Manager**[®] si intende un Professionista Sanitario che dopo la presa in carico ha il compito di supportare l'Utente all'interno della Piattaforma, svolgendo altresì anche il ruolo di orientatore in ingresso ed in itinere, in particolare attraverso le seguenti azioni:

- Chiarimento di dubbi su sintomi o condizioni di salute attraverso il sistema di messaggistica istantanea od il modulo per videoconsulti della Piattaforma;
- Prenotazione di esami diagnostici consigliati dal Medico in strutture convenzionate;
- Indirizzamento dell'Utente verso il Professionista sanitario interno alla Piattaforma più idoneo alla sua specifica esigenza;
- Coordinamento della presa in carico dell'Utente e dell'erogazione del piano di diagnosi e cura, insieme al coordinamento degli altri Professionisti;
- Monitoraggio e assistenza continua all'Utente.

1.8. Per **videoconsulto individuale** si intende la consultazione a distanza tra Professionista sanitario e Utente.

1.9. Per **Contratto** si intende l'accettazione delle presenti Termini e Condizioni attraverso il negozio giuridico tra l'Utente e Dr.Feel®, quale intermediario tecnologico per il contratto con i Professionisti.

Art. 2. OGGETTO E ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI DI VENDITA

2.1. I Termini e Condizioni (o Condizioni generali) sono redatte per informare in modo chiaro, semplice e trasparente, ogni potenziale Utente delle condizioni e modalità con cui la Società eroga Servizi e definire i diritti e gli obblighi contrattuali delle Parti in relazione alla erogazione di Servizi offerti sul Sito della Società. Le presenti condizioni generali costituiscono parte integrante dei Termini e Condizioni del Sito.

2.2. I presenti Termini e Condizioni potranno essere aggiornati, integrati o modificati, avendo ovviamente efficacia per il futuro, in qualsiasi momento da Dr.Feel®, la quale provvederà a darne comunicazione tramite la Piattaforma. L'uso continuativo della Piattaforma dopo tali modifiche comporta un'espressa presa di conoscenza e accettazione delle modifiche e dei suoi aggiornamenti.

2.3. I presenti Termini e Condizioni e Policy Privacy devono essere esaminati prima della registrazione del proprio account riservato ed espressamente accettati.

2.4. I Servizi ed i Termini e Condizioni costituiscono per gli Utenti un'offerta al pubblico e, pertanto, impongono, per la conclusione del Contratto, la loro accettazione da parte dell'Utente. Quest'ultimo, tramite l'esatta compilazione di tutte le sezioni e seguendo le istruzioni, dovrà manifestare la propria adesione online, selezionando da ultimo e quindi accettando la casella con la dicitura "Accettazione Termini & Condizioni ed Informativa Privacy".

2.5. L'Utente, con l'invio telematico dell'Ordine, accetta incondizionatamente e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con Dr.Feel®, i Termini & Condizioni e le condizioni generali di pagamento di seguito illustrate, dichiarando di aver preso visione ed accettando tutte le previsioni ivi presenti e prendendo altresì atto che Dr.Feel® non si ritiene vincolata a condizioni diverse se non preventivamente concordate per iscritto.

2.6. L'Utente dichiara di avere piena capacità di agire a stipulare un contratto di acquisto dei Servizi sul Sito in base delle presenti condizioni generali di vendita. La Società non potrà in alcun caso essere tenuta a verificare la capacità di agire dei visitatori e Utenti del Sito. Nel caso in cui un Utente non avente la necessaria capacità di agire (ad esempio, un minore) effettui un Ordine, ferma restando la responsabilità dei suoi genitori o tutori legali per tale Ordine ed il relativo pagamento, la Società potrà rifiutarsi di accettare e/o dare seguito all'Ordine. L'Utente

dichiara e garantisce che l'acquisto dei Servizi in Piattaforma è destinato ad un uso strettamente personale, con esclusione di ogni attività commerciale e/o professionale e/o comunque per utilizzo diverso. Laddove previsto nell'offerta pubblicata sulla Piattaforma o in base ad accordi contrattuali Corporate, l'**Utente potrà individuare un familiare maggiorenne a cui far usufruire in modo gratuito i servizi Membership**, a cui sarà assegnato un nuovo Codice associato all'Utente principale.

2.7. Il Contratto concluso con l'Utente è regolato dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 206/2005 ("**Codice del Consumo**").

2.8. La protezione dei Dati Personali trattati dalla Piattaforma è sottoposta alla disciplina del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 e s.m.i., e del Regolamento UE 679/2016 e s.m.i.. Per maggiori informazioni, si rimanda all'Informativa Privacy presente sulla Piattaforma stessa.

2.9. La Piattaforma www.drfeel.com si avvale di Cookies. Per maggiori informazioni al riguardo, si rimanda alla Cookie Policy indicata sulla Piattaforma stessa.

2.10. I Servizi non devono essere utilizzati dagli Utenti che:

- a) Abbiano bisogno di trattamento ospedaliero;
- b) Soffrano di sintomi gravi che possano comportare un pericolo imminente per la vita o lo stato di salute (a mero titolo esemplificativo: non coscienti, con reazioni allergiche gravi, con emorragie incontrollate);
- c) Esperiscano uno o più dei seguenti sintomi o che abbisognano di assistenza medica in relazione, ad esempio, ad una delle seguenti problematiche: Improvviso forte dolore toracico; Aritmie; Improvviso fiato corto; Improvviso forte dolore allo stomaco; Vomito persistente; Avvelenamento da droghe, agenti chimici o gas; Ustioni intense; Colpi di sole; Corpo freddo; Cadute dall'alto; Incidenti stradali; Scosse elettriche; Annegamento e altre Patologie gravi accertate.
- d) L'Utente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che il consulto a distanza non è uno strumento adatto a gestire situazioni di emergenza e non sostituisce una visita del Medico alla presenza dell'Utente; in caso di emergenza, l'Utente deve immediatamente chiamare il 118 o recarsi in Pronto Soccorso;

Un eventuale ritardo nella fornitura del Consulto così come l'impossibilità di accedere al servizio per ragioni tecniche di qualsiasi natura non comporta responsabilità per Dr.Feel® né per il Medico per le conseguenze che possano derivare all'Utente da tale situazione di ritardo.

Art. 3. CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO: PRENOTAZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE DELLA PRENOTAZIONE

3.1. L'Utente potrà usufruire dei Servizi in Piattaforma, ognuno dei quali ingloba prestazioni sanitarie, in rapporto diretto tra il Professionista e l'Utente e prestazioni della Società. Le prestazioni della Società hanno ad oggetto:

- Servizi digitali: infrastruttura digitale evoluta per consentire la connessione tra Utenti, Professionisti sanitari e dati in un ecosistema della salute, interoperabilità informazioni e agenda, personalizzazione dei servizi;
- Servizi virtuali: l'app quale vetrina virtuale per poter scegliere il servizio che si vuole, per entrare dove e quando vuoi nel network, per avere sempre con te disponibilità di informazioni, stanza virtuale in Piattaforma o App in cui incontrare il proprio Professionista sanitario o colloquiare in modo rapido in chat sicura;
- Servizi di orientamento in entrata, in itinere e in uscita su come migliorare lo stato di salute e benessere;
- Servizi di gestione amministrativa: accompagnamento alla prenotazione virtuale e prenotazione verso strutture convenzionate;
- Servizi contabili: gestione della fatturazione per Utenti e per Professionisti sanitari;
- Servizi di supporto tecnologico.

3.2. L'erogazione dei Servizi digitali e virtuali a favore dell'Utente avviene per favorire e agevolare l'incontro diretto e telematico tra Utenti e Professionisti.

L'Utente deve registrarsi in Piattaforma previo corretto inserimento dei propri dati personali. L'Utente potrà creare il proprio account personale (di seguito, l'“Account”) inserendo Username e Password. L'Utente Familiare si registrerà inserendo il proprio Codice Familiare. Per creare l'Account è necessario fornire: Nome e cognome, indirizzo e-mail, password.

Il trattamento di tali dati avverrà secondo quanto previsto dalla Privacy Policy.

La responsabilità per il mantenimento della riservatezza delle informazioni di accesso e il controllo dell'accesso al proprio Account personale sono esclusivamente e interamente a carico dell'Utente. L'Utente sarà il solo e unico responsabile per tutte le attività svolte tramite il proprio Account.

3.2. I dipendenti Corporate, al fine di accedere ai servizi offerti tramite la Piattaforma, concluderanno in autonomia, in qualità di **Utenti con Codice** (utilizzando il proprio indirizzo e-mail aziendale o seguendo le istruzioni fornite dal datore di lavoro oppure seguendo le indicazioni riportate nella convenzione nell'ambito della quale viene offerto il servizio) il processo di registrazione, di creazione dell'Account prenotazione e acquisto in Piattaforma e beneficeranno dei relativi Servizi, usufruendo della prestazione dei **codici sconto o buoni welfare** in ragione dell'accordo stipulato con l'Utente Corporate.

3.3. Al fine di poter usufruire dei servizi offerti sulla Piattaforma, l'Utente dovrà:

- Accedere alla Piattaforma tramite il sito www.drfeel.com o in versione mobile scaricando l'App Dr.Feel - Vivi meglio;
- Inserire il proprio eventuale Codice come dipendente appartenente ad un Utente Corporate;
- Registrarsi in Piattaforma compilando il questionario generale per la raccolta di dati anagrafici, al termine del quale, rilasciando il proprio consenso al trattamento dei Dati Personali e previa accettazione dei presenti Termini & Condizioni, si registrerà sulla Piattaforma;
- Compilare il questionario di *onboarding* per fornire ai Professionisti un primo quadro generale sulla propria Salute e personalizzare il servizio;
- Atterrare sulla propria dashboard personale ed iniziare a fruire del servizio.

3.4. Dopo essersi registrato in Piattaforma, l'Utente potrà utilizzare il Servizio.

3.5. Per poter svolgere un videoconsulto con un Professionista sanitario presente in Piattaforma, l'Utente dopo la prenotazione e PRIMA del videoconsulto dovrà attentamente leggere e sottoscrivere, mediante apposizione di un flag attraverso application form dedicato, il consenso informato al trattamento sanitario che troverà nella propria area riservata in formato digitale. L'Utente potrà sempre chiedere informazioni o chiarimenti all'Health Manager®. Titolare del Trattamento dei dati è autonomamente il Professionista sanitario autorizzato dall'Utente.

3.6. Gli incontri con i Professionisti avverranno tramite videoconsulto individuale. Gli Utenti potranno altresì usufruire del servizio di messaggistica istantanea disponibile sulla Piattaforma al fine di fissare o modificare gli appuntamenti presi con il Professionista.

3.7. I videoconsulti devono essere effettuati in un luogo che garantisca la privacy dell'incontro, senza la presenza palesata o meno di terzi non autorizzati: sarà responsabilità dello stesso Utente e del Professionista svolgere la visita in un luogo che garantisca la riservatezza dell'incontro.

Il rapporto medico-paziente è un rapporto esclusivo e tutte le informazioni e i contenuti delle sedute rimangono secretati nell'ambito del rapporto fiduciario tra il Professionista e l'Utente, nel rispetto della normativa vigente, della legge professionale e del codice deontologico. Così come tutti i documenti, in qualsiasi formato, caricati nell'area riservata a cui non è consentito l'accesso se non a Professionisti sanitari a tanto autorizzati.

3.8. L'Utente si impegna a comunicare, tramite la Piattaforma, la necessità di **modificare o cancellare la prenotazione del videoconsulto**, con tempistiche variabili a seconda della tipologia di videoconsulto:

- entro 6 ore per la cancellazione o la modifica di un videoconsulto specialistico con possibilità di riprogrammare il videoconsulto a seconda della disponibilità dello specialista;
- 30 minuti per la cancellazione o la modifica di un videoconsulto all'interno del piano Membership, con possibilità di riprogrammare il videoconsulto nel primo disponibile dell'Health Manager® o del Medico Internista.

In caso di richiesta di modifica o cancellazione del videoconsulto specialistico avvenuto con meno di 6 ore di preavviso, non sarà possibile effettuare la cancellazione o la modifica della prenotazione e l'Utente sarà dunque tenuto al pagamento di una penale che sarà pari al costo del videoconsulto specialistico prenotato. Tale importo sarà trattenuto da TheMedix.

Qualora l'Utente abbia utilizzato un Codice generato nell'ambito dell'accordo con l'Utente Corporate, quest'ultimo sarà annullato e la eventuale ulteriore usufruibilità dipenderà dall'accordo Corporate.

Nessuna penale sarà invece applicata per la mancata cancellazione entro i termini del videoconsulto all'interno del piano Membership.

3.9. L'Utente, previo inserimento dei dati di fatturazione, si impegna ad effettuare il pagamento del servizio Membership o dei percorsi personalizzati in via anticipata o in modalità dilazionata, in base a quanto scelto ed esposto poi nell'apposita schermata a seguito dell'Invio dell'Ordine. I metodi di pagamento sono quelli esposti sulla Piattaforma al momento della Conferma dell'acquisto della Membership, delle singole visite specialistiche o dei percorsi personalizzati.

3.10. Qualora per motivi tecnici di rilevante importanza la prestazione del/dei Professionista/i non possa essere portata a termine, l'importo prelevato sulla carta di credito dell'Utente sarà riaccredito automaticamente, secondo le modalità tecniche previste dalla Piattaforma. Per "motivi di rilevante importanza" si intende esclusivamente il

malfunzionamento irrimediabile della Piattaforma imputabile a Dr.Feel® che non permette l'accesso all'Utente e/o al Professionista, o il regolare svolgimento del videoconsulto o l'utilizzo del sistema di chat per poter optare per alternative di videoconsulto. In tali casi il Professionista potrà interrompere la visita e dovrà comunicare immediatamente a Dr.Feel® tali circostanze contattando l'HM o il Servizio assistenza; si precisa che l'Utente, mediante l'accettazione dei presenti Termini e Condizioni, accetta, senza riserve, la decisione assunta dal Professionista a sua esclusiva e totale discrezione.

3.11. Il Professionista è tenuto ad effettuare la cancellazione o la modifica di un videoconsulto entro e non oltre 3 ore dall'orario previsto per il videoconsulto. In tal caso, all'Utente verrà offerta la possibilità di prenotare un nuovo videoconsulto nel primo slot disponibile, salvo che l'Utente decida – previa comunicazione scritta a mezzo mail– di non essere più interessato a riprogrammare la visita specialistica e di voler ottenere il rimborso della stessa.

3.12. Qualora l'Utente non si presenti al videoconsulto, una volta trascorsi 10 minuti la Policy prevede l'applicazione di misure diverse a seconda che il videoconsulto in programma fosse con un Medico Internista o con un Medico Specialista o altro Professionista sanitario:

- Con il Medico Specialista e altri Professionisti sanitari (nutrizionista, psicologo, fisioterapista, ecc.), trascorsi 10 minuti si applica la Policy di mancata cancellazione entro i termini previsti di 6 ore: il costo della visita non viene rimborsato;
- Con il Medico Internista, trascorsi 10 minuti la Policy prevede la comparsa automatica di un banner nella parte superiore della dashboard dove si invita l'Utente a prestare maggiore attenzione al rispetto degli appuntamenti presi con i Professionisti della Piattaforma.

In entrambi i casi, il Medico può interrompere il collegamento una volta trascorsi 10 minuti dall'inizio del videoconsulto qualora l'Utente non si presenti. Una volta interrotto il collegamento, verrà inviata un'e-mail automatica all'Utente che notifica l'interruzione del collegamento chiedendo di riprogrammare il videoconsulto.

Art. 4. CORRISPETTIVO, MODALITÀ DI ACQUISTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

4.1. Il **costo** del Servizio e per le prestazioni sanitarie da corrispondere ai Professionisti sono quelli indicati sulla Piattaforma e visibili nella Conferma d'Ordine.

La fattura emessa da Dr.Feel® all'atto di acquisto e che segue la Conferma d'Ordine, anche in nome e per conto dei Professionisti sanitari, a seconda dell'acquisto sarà complessa e ingloberà la parte di corrispettivo per l'uso della Piattaforma a Dr.Feel® o semplice per conto proprio nel caso di Servizio Dr.Feel® e conto terzi nel caso di prestazioni sanitarie.

Il corrispettivo, previa fatturazione potrà essere pagato dall'Utente in una unica soluzione o dilazionato. La dilazione vale solo per l'acquisto di Membership e di Percorsi.

La Società può cambiare in qualsiasi momento le informazioni ad essi relative quali prezzi, descrizione o disponibilità, senza alcun obbligo di preavviso. Prima di inviare l'Ordine, il Cliente può prendere visione sul Sito di tutte le informazioni di cui all'articolo 49 del Codice di Consumo quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le informazioni relative alla società (il Venditore), al prezzo (incluso IVA se dovuta), al tempo in cui l'offerta sarà valida, alle caratteristiche essenziali dei Servizi che desidera acquistare e insieme a tutte le altre informazioni obbligatorie previste dalla legge italiana.

4.2. L'acquisto avviene mediante Ordine di Acquisto inviato dall'Utente. Successivamente all'inoltro dell'Ordine, l'Utente non potrà annullarlo; tuttavia, si consiglia di contattare il Servizio Assistenza per un'eventuale risoluzione di problematiche relative all'Ordine. L'Utente ha comunque la possibilità di usufruire del diritto di recesso, come previsto al successivo art. 7. La vendita sarà definitiva solo al momento dell'accettazione dell'Ordine da parte della Società, mediante l'invio dell'e-mail di Conferma dell'Ordine all'Utente.

4.3 Tutti gli Utenti possono pagare ciascun servizio utilizzando le **modalità di pagamento** indicate online nella propria area riservata all'atto dell'acquisto.

4.4. Nel caso in cui gli Utenti optassero per la modalità di pagamento con addebito diretto sul conto corrente, l'acquisto genererà un addebito ricorrente all'Utente che si ripeterà alla scadenza di ciascun periodo di Abbonamento secondo le specifiche del servizio acquistato (a titolo di esempio, un Abbonamento potrebbe essere mensile, trimestrale, annuale etc.). Se il pagamento, anche per una sola volta, non andrà a buon fine per mancanza di fondi o per altre cause imputabili all'Utente, Dr.Feel® avrà il diritto di revocare la presente forma di pagamento e di riprendere ad erogare i servizi solo a fronte del pagamento anticipato con carta di credito.

4.5. L'Utente dipendente dell'Utente Corporate, al momento del pagamento del corrispettivo per la prestazione richiesta, potrà usufruire dei codici sconti generati in suo favore, i quali, a seconda dei termini e delle condizioni dell'accordo sottoscritto tra l'Utente Corporate e la Dr.Feel®, andranno a coprire l'intero o parte del corrispettivo dovuto per la

prestazione richiesta. L'Utente dipendente dell'Utente Corporate che usufruirà dei codici welfare generati in suo favore, non dovrà effettuare alcun pagamento.

Art. 5. OBBLIGAZIONI, GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI THEMEDIX

5.1. Dr.Feel®, in virtù dei presenti Termini e Condizioni, si impegna a gestire e curare la manutenzione della Piattaforma al fine di consentire il corretto svolgimento della prestazione oggetto del Contratto (garantendo, dunque, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso all'area riservata, la prenotazione e la disdetta dei videoconsulti, le comunicazioni tra Professionista e Utente attraverso la chat riservata). Dr.Feel®, unitamente ai Professionisti, è responsabile della conservazione e protezione dei documenti telematici e dei dati forniti dagli Utenti, come meglio indicato e disciplinato nell'Informativa privacy presente sulla Piattaforma.

5.2. Dr.Feel® è esonerato da qualsiasi responsabilità per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni previste dai Termini & Condizioni o con riguardo alla sospensione dei servizi offerti anche tramite la Piattaforma dovuti ad eventi di forza maggiore, al di fuori del proprio controllo ragionevole e prevedibile, quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, insurrezioni civili, attacchi terroristici, incendi, esplosioni, malfunzionamenti per qualsiasi ragione della rete internet, di dispositivi elettronici anche mobili, blackout, eventi naturali di carattere eccezionale ("**Casi di Forza Maggiore**") anche laddove tali eventi colpiscano e quindi ritardino o rendano impossibile l'adempimento degli obblighi in capo al Professionista. Dr.Feel®, al verificarsi di uno dei Casi di Forza Maggiore, ne darà tempestivamente notizia per iscritto mediante una notifica via e-mail all'Utente, dichiarando così la sospensione del servizio all'Utente stesso. L'adempimento delle obbligazioni da parte di Dr.Feel® ai sensi dei Termini & Condizioni si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano gli eventi di cui al presente paragrafo.

5.3. Dr.Feel® non sarà responsabile nei confronti di alcuna parte o di terzi in merito a danni, perdite e costi subiti a seguito della mancata esecuzione del Contratto per le cause sopra citate, avendo l'Utente diritto soltanto alla restituzione del prezzo corrisposto entro dieci giorni decorrenti dal ricevimento da parte dell'Utente della comunicazione di cui al precedente paragrafo.

5.4. Dr.Feel® è dunque responsabile del buon funzionamento della Piattaforma. Tuttavia, non sarà responsabile per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, in caso di disfunzioni o sospensioni del servizio dovute a causa di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamenti dell'hosting, della rete internet, dell'e-mail provider, etc.) e di eventuale impossibilità di accesso o utilizzo della Piattaforma che dovesse dipendere da problemi di connessione internet e/o da eventuali malfunzionamenti tecnici delle apparecchiature di

proprietà degli Utenti o di terzi e/o collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Dr.Feel® o dai suoi fornitori.

5.5. Nel caso in cui Dr.Feel® dovesse essere ritenuto responsabile per malfunzionamenti della Piattaforma, l'Utente prende atto e accetta che il risarcimento del danno sarà limitato esclusivamente alla restituzione di importi già pagati per servizi non usufruiti, senza possibilità del risarcimento di alcun danno ulteriore, diretto o indiretto.

5.6. In caso sorgessero dei problemi tra Utente e Professionista, l'Utente dovrà prontamente inviare all'indirizzo e-mail **assistenza@drfeel.com** una comunicazione contenente la descrizione delle proprie esigenze e delle problematiche riscontrate, a seguito della quale Dr.Feel® verificherà quanto accaduto e provvederà tempestivamente a mettere in contatto l'Utente con un altro Professionista.

5.7. Dr.Feel® non sarà responsabile dell'eventuale uso fraudolento ed illecito che possa essere fatto da parte di terzi, di carte di credito, assegni ed altri mezzi di pagamento, all'atto del versamento del corrispettivo per i servizi acquistati. Dr.Feel®, infatti, in nessun momento della procedura d'acquisto è in grado di conoscere il numero di carta di credito dell'Utente; tali dati vengono trasmessi direttamente al gestore del servizio bancario Stripe.

Art. 6. OBBLIGHI A CARICO DELL'UTENTE

6.1. Con l'accettazione dei Termini e Condizioni l'Utente conferma sotto la propria responsabilità di essere maggiorenne.

6.2. Una volta conclusa la registrazione del proprio account sulla Piattaforma, l'Utente si impegna e si obbliga a provvedere alla stampa ed alla conservazione dei presenti Termini & Condizioni - già visionati ed accettati in quanto passaggio obbligato nell'acquisto - e ciò al fine di soddisfare integralmente le condizioni di cui al Codice del Consumo.

6.3. Ogni qualvolta intervenga una modifica dei presenti Termini & Condizioni, Privacy Policy e Cookie Policy, l'Utente si impegna e si obbliga a provvedere alla loro stampa e conservazione.

6.4. È fatto severo divieto all'Utente di inserire dati falsi, e/o inventati, e/o di fantasia nella procedura di registrazione necessaria ad attivare nei suoi confronti l'iter per l'esecuzione del Contratto e le relative ulteriori comunicazioni. È espressamente vietato effettuare doppie registrazioni corrispondenti ad una sola persona o inserire dati di terze persone qualora non si fosse specificamente legittimati/autorizzati a concludere il Contratto nell'interesse di quest'ultimo. Dr.Feel® si riserva di perseguire legalmente ogni violazione ed abuso nell'interesse e per la tutela dei consumatori tutti.

6.5. L'Utente garantisce la veridicità delle informazioni fornite, che potranno essere verificate da parte del Dr.Feel®, il quale, in caso di informazioni non veritiere, avrà diritto insindacabile di negare l'accesso alla Piattaforma. L'Utente si impegna a tenere sempre aggiornate tutte le informazioni fornite al momento della propria registrazione, procedendo alla modifica - ove possibile - direttamente dalle impostazioni dell'account oppure in alternativa contattando l'assistenza via e-mail. A seguito della registrazione sulla Piattaforma, l'Utente si impegna a conservare la password temporanea e la propria password personale e a non comunicarla a soggetti terzi. Dr.Feel® non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile per eventuali danni di qualunque natura patiti dall'Utente in conseguenza dell'utilizzo non autorizzato o comunque abusivo dell'Account posto in essere da soggetti terzi.

6.6 L'Utente manleva Dr.Feel® da ogni responsabilità derivante dall'emissione di documenti fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dall'Utente, essendone l'Utente stesso unico responsabile del corretto inserimento.

Art. 7. DIRITTO DI RECESSO E TERMINI DEL RECESSO

7.1 In conformità a quanto previsto dall'articolo 52 del Codice del Consumo e fatte salve le esclusioni di cui all'articolo 59 del medesimo Codice del Consumo riepilogate al successivo art. 7.2, il diritto di recesso potrà essere esercitato dall'Utente con le seguenti modalità:

- **Abbonamento/Membership annuale:** l'Utente che ha aderito alla **versione di prova** per 30 giorni precedenti all'attivazione del Servizio, al termine potrà decidere di non attivare l'abbonamento, senza alcun addebito o costo per la mancata attivazione o attivare l'abbonamento previo pagamento dell'intero importo. Successivamente, all'attivazione entro i precedenti 7 giorni previsti nel pre-rinnovo, il recesso potrà essere esercitato ma non verrà rimborsato il costo sostenuto dall'Utente, che continuerà ad usufruire del Servizio incluso nell'Abbonamento fino alla scadenza del periodo previsto di 1 anno: al termine di suddetto periodo l'Abbonamento non verrà rinnovato automaticamente;
- Se il servizio virtuale riguarda un Percorso, avendo riguardo alla natura del servizio di prenotazione, gestione e cancellazione dei singoli videoconsulti, per i servizi e i videoconsulti attivati mediante la Piattaforma, l'Utente, una volta che ha usufruito del predetto servizio, accetta di perdere il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, lettera a) del comma 1 del Codice del Consumo, con la conseguenza che non avrà nulla a pretendere da Dr.Feel® con riferimento al rapporto relativo alla fornitura dei predetti servizi per il tramite della Piattaforma;

- Se il servizio riguarda il singolo videoconsulto, attesa la natura del servizio di prenotazione, gestione e eventuale cancellazione delle prenotazioni reso da Dr.Feel® mediante la Piattaforma, l'Utente, una volta che ha usufruito del predetto servizio, accetta di perdere il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, lettera a) del comma 1 del Codice del Consumo, con la conseguenza che non avrà nulla a pretendere da Dr.Feel® con riferimento al rapporto relativo alla fornitura dei predetti servizi per il tramite della Piattaforma.

7.2. Il rapporto Medico-Paziente, per sua stessa natura, si fonda sulla fiducia, sull'utilità e l'efficacia della terapia o del supporto. L'Utente ha dunque la facoltà di interrompere il rapporto terapeutico o di cura in qualsiasi momento.

7.3. In caso di interruzione improvvisa e repentina del rapporto di cura e terapeutico su iniziativa dell'Utente, Dr.Feel® potrà inviare a quest'ultimo via e-mail o con notifica sulla Piattaforma un questionario di feedback che l'Utente potrà, a sua discrezione, decidere di compilare e trasmettere a Dr.Feel®. I questionari di feedback potranno essere inviati anche a fini di ricerca scientifica e rilevamento della soddisfazione circa il servizio, anche in altri momenti del percorso terapeutico.

Art. 8 - AUTORIZZAZIONI

8.1. Compilando l'apposito spazio presente sulla Piattaforma, l'Utente - tramite connessione protetta direttamente collegata all'istituto bancario titolare o gestore del servizio di pagamento "on line" - autorizza (i) l'addebito sul proprio conto corrente in favore di Dr.Feel® dell'importo totale evidenziato quale corrispettivo per il servizio acquistato e (ii) ad utilizzare la propria carta di credito, o altra carta emessa in sostituzione della stessa. Attualmente le transazioni e la conservazione dei dati delle carte avvengono tramite il servizio Stripe. Dr.Feel®, essendo del tutto estraneo a tale procedura, non potrà essere ritenuto responsabile dei danni che dovessero essere patiti dall'Utente in ragione dell'improprio utilizzo o malfunzionamento dei sistemi di pagamento.

Art. 9 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

9.1. Le obbligazioni assunte dall'Utente di cui all'art. 6 (Obblighi a carico dell'Utente) e di cui all'art. 13 (Titolarietà della Piattaforma), nonché la garanzia del buon fine del pagamento del corrispettivo per i servizi acquistati, hanno carattere essenziale, cosicché per patto espresso, l'inadempimento da parte dell'Utente di una soltanto di dette obbligazioni determinerà la risoluzione di diritto del Contratto ex art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto per Dr.Feel® di richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno.

9.2. Nel caso previsto dal punto 9.1, la risoluzione ha effetto quando la parte interessata dichiara di avvalersi della clausola risolutiva espressa mediante comunicazione scritta inviata a mezzo e-mail.

Art. 10 - VIOLAZIONI DEI TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO THEMEDIX

10.1 Fatto salvo quanto previsto nel precedente articolo 9, in caso di violazione dei Termini e Condizioni da parte dell'Utente, Dr.Feel® ha la facoltà di sospendere o bloccare, in tutto o in parte, l'accesso al servizio da parte dell'Utente, in modo temporaneo o definitivo, senza preavviso e senza che venga riconosciuto all'Utente o a terzi alcun rimborso degli importi già corrisposti, riservandosi la possibilità di agire per tutelare i propri diritti.

Art. 11 – PRIVACY

11.1. La Piattaforma tratta i dati personali degli Utenti nel rispetto di quanto disposto dal D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/18 (di seguito, "Codice della Privacy"), e ss. mm. e dei relativi allegati, nonché nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (di seguito il "Regolamento" o "GDPR"), del quale sono qui integralmente richiamate le definizioni, e di ogni altra normativa, provvedimento, linee guida, *best practices* applicabili in materia di protezione dei Dati Personali.

11.2. Al momento della registrazione, ogni Utente è tenuto a consultare l'Informativa privacy e, se necessario, a fornire mediante selezione tramite "flag" il/i proprio/i consenso/i al trattamento dei Dati Personali che lo riguardano.

11.3. Dr.Feel® è Titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti, unitamente ai Professionisti laddove l'Utente decida di fruire dei servizi della Piattaforma, per le finalità indicate nelle rispettive Informative privacy e nel rispetto delle preferenze espresse.

11.4. Il sistema di archiviazione dei dati, i servizi e i dati *back-end* della Piattaforma si basano su server ospitati da terze parti che si trovano nel territorio dell'UE.

11.5. Per ogni dettaglio in relazione al trattamento dei dati personali, si rinvia all' Informativa Privacy presente sulla Piattaforma.

Art. 13 - TITOLARITÀ DELLA PIATTAFORMA

13.1 La Piattaforma, l'architettura della stessa, il codice sorgente e oggetto, l'algoritmo sottostante, le interfacce grafiche, così come anche i contenuti e i marchi denominativi e figurativi Dr.Feel® sono di titolarità esclusiva della TheMedix.

13.2. L'Utente usufruisce dei servizi e della Piattaforma Dr.Feel® al solo scopo di ricevere i servizi oggetto dei presenti Termini & Condizioni. Qualsiasi altro diverso utilizzo è vietato. L'Utente non può quindi utilizzare, copiare, riprodurre, distribuire pubblicare o in qualsivoglia modo sfruttare qualsiasi caratteristica, funzionalità, strumento o contenuto della Piattaforma, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, salvo quanto espressamente previsto dai presenti Termini e Condizioni.

13.3. Gli Utenti, in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, non potranno in alcun modo:

- Effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare software derivati basati sui Software di proprietà della Società;
- Aggirare i sistemi informatici per accedere a sezioni del sito senza autorizzazione;
- Copiare, conservare, modificare, cambiare, preparare lavori derivati o alterare in qualunque modo qualsiasi contenuto Dr.Feel®;
- Utilizzare qualunque robot, spider, applicazione di ricerca/reperimento di siti, o qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione della web app o dei suoi contenuti;
- Utilizzare il know-how, i materiali, le idee, le immagini, i testi, il format, gli script Dr.Feel® per creare servizi simili o derivati.
- Consentire l'accesso alla propria area riservata da parte di persone terze estranee al Contratto;
- Divulgare o condividere i contenuti dell'area riservata con soggetti terzi estranei al Contratto;
- Utilizzare il servizio per scopi diversi da quelli dichiarati, con o senza fine di lucro.

13.3. Dr.Feel®, oltre al diritto di risolvere il Contratto di cui al precedente art. 9, si riserva il diritto di perseguire ogni illecito commesso, in violazione della presente clausola e di richiedere il risarcimento del maggior danno.

Art. 14 – CANCELLAZIONE DALLA PIATTAFORMA

14.1. Laddove l'Utente decida di non voler più usufruire dei servizi offerti dalla Piattaforma, dovrà provvedere alla cancellazione del proprio profilo/account utilizzando la specifica funzione presente nella propria area personale sulla Piattaforma.

Art. 15 – DICHIARAZIONE DI NULLITÀ PARZIALE

15. 1. In caso una clausola o parte dei Termini & Condizioni, Informativa Privacy o Cookie policy Dr.Feel® venisse dichiarata dall'autorità giudiziaria nulla, illecita o illegittima, non

andrà ad intaccare il resto delle previsioni e la loro validità ed efficacia.

Art. 16 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

16.1 Ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione, interpretazione e violazione dei presenti Termini & Condizioni è sottoposta alla legge italiana; per quanto non disciplinato nei presenti Termini & Condizioni si rinvia, ove applicabile, a quanto disposto dal Codice del Consumo.

16.2. Il Foro competente a dirimere qualsiasi controversia riguardante i presenti Termini & Condizioni sarà il Tribunale di Napoli.

L'Utente ha inoltre la possibilità di risolvere eventuali dispute relative ad acquisti dei Prodotti, senza ricorrere in Tribunale, mediante la Piattaforma di risoluzione di dispute online disponibile al link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.