TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA E DEI SERVIZI DR.FEEL®

Versione aggiornata

Benvenuto in Dr.Feel®!

Prima di utilizzare i nostri servizi, ti invitiamo a leggere attentamente i seguenti Termini e Condizioni Generali

I presenti Termini e Condizioni Generali (di seguito, i **"Termini"** o il **"Contratto"**) disciplinano l'accesso e l'utilizzo della piattaforma informatica (sito web e applicazione mobile) denominata **Dr.Feel®** (la **"Piattaforma"**) nonché la fruizione dei servizi sanitari – erogati in modalità di telemedicina ovvero in presenza – e dei servizi digitali di benessere messi a disposizione da **Dr.Feel S.r.l.** (c.f./p.i. 08626121217), con sede legale in Milano, Via Colonnetta n. 5 (di seguito, **"Dr.Feel"** o la **"Società"**).

L'accesso alla Piattaforma e la fruizione dei Servizi comportano l'accettazione integrale dei presenti Termini da parte dell'Utente.

ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto, in aggiunta alle definizioni contenute in altre parti del documento, i termini di seguito indicati, indipendentemente dall'uso del singolare o del plurale, avranno il significato di seguito indicato:

- **Ambiente Digitale:** l'hardware, il software e le connessioni di rete di cui l'Utente si serve per accedere alla Piattaforma e utilizzare i Servizi.
- **Caregiver:** il soggetto maggiorenne, preventivamente dichiarato e registrato a sistema, che assiste un Utente maggiorenne in condizioni di fragilità, disabilità o ridotta autonomia nell'accesso alla Piattaforma e durante l'erogazione delle prestazioni a distanza. Resta fermo che la presenza del Caregiver non sostituisce il consenso del paziente capace né le prerogative del genitore/tutore nel caso di paziente minorenne.
- **Cartella Clinica Digitale:** lo spazio digitale sicuro, accessibile tramite la Piattaforma, nel quale l'Utente può caricare, archiviare, organizzare, visualizzare e condividere con i Professionisti Sanitari di Dr.Feel la propria documentazione sanitaria, inclusi referti, prescrizioni, esami, anamnesi e altra documentazione clinica rilevante.
- **Codice del Consumo:** il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni e integrazioni.
- **Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.
- **Health Manager®:** infermiere che ha il ruolo di prendere in carico l'Utente al fine di migliorarne lo stato di salute e benessere, fornire prima assistenza, orientando in ingresso ed in itinere, indirizzare l'Utente verso il Professionista più idoneo alla sua specifica esigenza, prenotare visite ed esami presso i centri convenzionati esterni. L'Health Manager® svolge funzioni di orientamento, prima assistenza organizzativa,

coordinamento del percorso di cura e supporto alla prenotazione di visite ed esami presso strutture convenzionate, senza sostituirsi al giudizio clinico del Professionista Sanitario.

- **Health Scan:** lo strumento tecnologico integrato nella Piattaforma, gestito per il tramite dei partner tecnologici terzi Neocogita e NuraLogix, finalizzato esclusivamente al monitoraggio indicativo del benessere generale e non avente natura di dispositivo medico né finalità diagnostica o terapeutica. Il trattamento dei dati relativi all'Health Scan avviene secondo quanto indicato nella rispettiva Informativa privacy e nelle eventuali informative dedicate ai partner tecnologici coinvolti.
- **Medico Personale:** il medico associato all'Utente nell'ambito del percorso di presa in carico generale e continuativa tramite la Piattaforma.
- **Piani (o Abbonamenti):** le formule contrattuali periodiche, sottoscrivibili dall'Utente Privato o Convenzionato ovvero messe a disposizione di Utenti Beneficiari e Familiari nell'ambito di accordi corporate, che danno diritto all'accesso a determinati Servizi.
- **Professionista Sanitario (o Professionista):** il medico chirurgo, lo psicologo, lo psicoterapeuta, il biologo nutrizionista o altro esercente una professione sanitaria regolarmente abilitato e iscritto al relativo Albo professionale, di cui Dr.Feel si avvale per l'erogazione delle Prestazioni Sanitarie.
- **Prestazioni Sanitarie:** i servizi di assistenza sanitaria valutativa, preventiva, diagnostica, terapeutica o riabilitativa resi dai Professionisti Sanitari sia a distanza (mediante Televisita/Videoconsulto o messaggistica clinica asincrona/sincrona) sia in presenza presso la Struttura Ambulatoriale. Le Prestazioni Sanitarie sono erogate previo consenso informato dell'Utente, documentato secondo legge e secondo le modalità rese disponibili sulla Piattaforma.
- **Servizi:** congiuntamente, le Prestazioni Sanitarie, i servizi di supporto e orientamento (Health Team / Staff Dr.Feel), la gestione della cartella clinica digitale e i servizi digitali di benessere (incluso l'*Health Scan*) accessibili tramite la Piattaforma.
- **Struttura Ambulatoriale:** il poliambulatorio medico gestito da Dr.Feel S.r.l., sito in Milano, Via Colonnetta n. 5. Le modalità di accesso e fruizione delle prestazioni in presenza sono disciplinate anche dalle condizioni particolari ambulatoriali ove pubblicate in Piattaforma.
- **Supporto Durevole:** ogni strumento (inclusa la posta elettronica e l'area riservata dell'Utente) che permetta all'Utente o a Dr.Feel di archiviare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate, in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni archiviate.
- **Team Medico (o Care Team):** l'équipe multidisciplinare composta, di regola, dal Medico Personale, dall'Health Manager® e dagli eventuali altri Professionisti Sanitari coinvolti nella presa in carico dell'Utente.
- **Utente:** qualsiasi persona fisica che, previa registrazione, accede alla Piattaforma e utilizza i Servizi, rientrante in una delle seguenti categorie:

1. **Utente Privato:** la persona fisica che sottoscrive un Piano o acquista singole prestazioni autonomamente e a proprie spese;
2. **Utente Convenzionato:** la persona fisica che accede ai Servizi beneficiando di tariffe agevolate o condizioni particolari in virtù di accordi stipulati tra Dr.Feel ed enti, casse, assicurazioni o associazioni;
3. **Utente Beneficiario (Corporate):** il dipendente, collaboratore, socio, iscritto, associato o amministratore di un'azienda cliente che ha stipulato con Dr.Feel un

apposito contratto aziendale (B2B) per la messa a disposizione dei Servizi in favore del proprio personale, alle condizioni definite tra Dr.Feel e l'azienda cliente;

4. **Utente Familiare:** il familiare di un Utente abilitato a fruire dei Servizi secondo le condizioni del Piano di riferimento. Per Utente Familiare si intende il coniuge dell'Utente Beneficiario; il convivente more uxorio dell'Utente Beneficiario; i figli fino a 26 anni, quest'ultimi anche se non residenti nel medesimo indirizzo dell'Utente Beneficiario; i genitori conviventi dell'Utente Beneficiario; i figli dell'Utente Beneficiario oltre i 26 anni, conviventi con l'Utente Beneficiario a condizione che questi ultimi siano fiscalmente a carico oppure versino in uno stato di invalidità superiore al 66% (a tal fine, al momento dell'adesione, dovrà essere presentata idonea certificazione in merito).

ARTICOLO 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO E TIPOLOGIE DI SERVIZI

2.1. Attraverso la Piattaforma e la propria organizzazione sanitaria, Dr.Feel mette a disposizione dell'Utente un ecosistema integrato di salute e benessere che comprende:

a) **Servizi di Telemedicina (Videovisita / Videoconsulto e Chat medica):** erogazione a distanza di consulenze mediche e sanitarie, colloqui psicologici, orientamento clinico, valutazione di referti e monitoraggio dello stato di salute mediante tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

b) **Prestazioni Ambulatoriali in presenza:** visite specialistiche, esami diagnostici e prestazioni sanitarie erogate fisicamente presso la Struttura Ambulatoriale di Via Colonnetta n. 5 a Milano (o presso eventuali altre strutture sanitarie convenzionate);

c) **Cartella Clinica Digitale:** spazio digitale sicuro all'interno della Piattaforma in cui l'Utente può caricare, archiviare, consultare e condividere con i Professionisti Sanitari di Dr.Feel la propria documentazione sanitaria, anamnesi, referti e prescrizioni;

d) **Servizio Health Scan:** funzionalità digitale di scansione ottica facciale basata sulle tecnologie di terze parti Neocogita e NuraLogix, volta a fornire indicatori estimativi di benessere generale.

2.2. I Servizi Dr.Feel® inclusi nel Piano base sono i seguenti:

- **Health Manager**®: assistenza di salute e benessere, orientamento e follow-up via chat e videovisite dalle 7 alle 22;
- **Videovisite illimitate** con il Medico Personale, 7 giorni su 7;
- **Videovisite specialistiche:** consulti e prestazioni con Professionisti sanitari nelle discipline autorizzate;
- **Prenotazione di esami e visite:** supporto alla prenotazione presso specialisti e centri convenzionati;
- **MyHealth score:** monitoraggio dello stato di salute e benessere;
- **Technogym:** possibilità di accesso all'app esterna per attività di fitness, yoga e meditazione, secondo le condizioni del fornitore;
- **Health scan:** sistema digitale di misurazione di indicatori dello stato di salute e benessere generale
- **Prescrizioni e storia clinica**: accesso, archiviazione e condivisione sicura dei propri documenti sanitari tramite App;

2.3. A seconda della tipologia di Utente che acquista o accede al Piano, possono variare i Servizi aggiuntivi (aggiunta di altre prestazioni sanitarie oltre a quelle base), la durata del Piano e il prezzo d'acquisto, che saranno riepilogati per l'Utente Beneficiario nell'accordo tra Dr.Feel e l'azienda, mentre per l'Utente Privato e/o Convenzionato nella conferma d'ordine.

2.4. Il Piano attivabile si distingue in Piano "Per te" e Piano "Per la Famiglia":

a. solo per gli Utenti Privati e gli Utenti Convenzionati, il Piano “Per te” prevede un periodo di prova gratuita di 30 giorni, che dà la possibilità di utilizzare tutti i Servizi Dr.Feel® base;

b. solo per gli Utenti Privati e gli Utenti Convenzionati, il Piano “Per la famiglia” include la possibilità di estendere tutti i Servizi Dr.Feel® base anche a tre membri familiari (v. Utente Familiare) e garantisce anche videovisite illimitate con il pediatra, disponibile anche nei weekend.

2.5. Tutti i Servizi sono erogati in lingua italiana a Utenti residenti nel territorio italiano.

2.6. Servizi di terze parti. Qualora taluni servizi accessori o di benessere siano fruiti tramite piattaforme o applicazioni di terzi accessibili per il tramite di Dr.Feel (quali, a titolo esemplificativo, applicazioni per fitness, meditazione o allenamento), la relativa fruizione resta soggetta anche ai termini d’uso e alle informative privacy del terzo fornitore. Tali servizi hanno finalità esclusivamente di benessere generale e non integrano Prestazioni Sanitarie.

2.7. Regime giuridico differenziato. Le parti prendono atto che, ai sensi dell'art. 135-novies, comma 2, lett. c) del Codice del Consumo, le disposizioni del Capo I-bis del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo (relative ai contratti di fornitura di contenuto digitale e servizi digitali) non si applicano ai servizi di assistenza sanitaria prestati da professionisti sanitari a pazienti al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, ivi compresa la prescrizione di medicinali e dispositivi medici. Tali Prestazioni Sanitarie sono disciplinate dalla normativa speciale in materia sanitaria (tra cui la Legge 8 marzo 2017, n. 24 e la Legge 22 dicembre 2017, n. 219) e dal Codice Civile. Le norme sui servizi digitali del Codice del Consumo restano applicabili alle sole funzionalità tecnologiche non sanitarie della Piattaforma.

ARTICOLO 3 – MODALITÀ DI REGISTRAZIONE, IDENTIFICAZIONE DELL'UTENTE E UTILIZZO PERSONALE DEL PROFILO.

3.1. Registrazione e Requisiti di Età. Per accedere ai Servizi è necessario creare un account personale sulla Piattaforma, fornendo dati anagrafici, di contatto e fiscali completi, veritieri e aggiornati. La titolarità dell'account è riservata a persone fisiche maggiorenni che abbiano la piena capacità di agire. L’Utente si impegna a fornire dati completi, aggiornati e veritieri ed è fatto espresso divieto di utilizzare dati falsi, inventati o riferiti a terzi senza legittimazione.

3.2. Il Processo di registrazione prevede che:

a) l’Utente Privato e l’Utente Convenzionato dovranno:

• accedere alla Piattaforma tramite il sito www.drfeel.com o in versione mobile scaricando l’App Dr.Feel®, disponibile sia per IOs che Android;

• inserire i propri dati personali (codice fiscale, nome e cognome, data di nascita, ecc.);

b) l’Utente Beneficiario o Familiare dovrà:

• accedere alla Piattaforma tramite il sito www.drfeel.com o in versione mobile scaricando l’App Dr.Feel®, disponibile sia per IOs che Android;

• Inserire dati tramite modalità di autenticazione quali codice dedicato, single sign-on, o altra modalità definita nell’accordo tra Dr.Feel e l’azienda.

3.3. Carattere strettamente personale del Profilo. Il profilo creato sulla Piattaforma è strettamente personale, incedibile e associato in via esclusiva all'identità dell'Utente registrato. È severamente vietato utilizzare il proprio account per far fruire le prestazioni sanitarie a soggetti terzi diversi dal titolare del profilo, fatte salve esclusivamente le seguenti deroghe espressamente regolamentate:

- **Minori di età:** l'accesso ai Servizi in favore di soggetti minorenni è consentito esclusivamente per il tramite e con la partecipazione attiva dei genitori esercenti la responsabilità genitoriale o del tutore legale, i quali agiscono in nome e per conto del minore, assumendosene ogni responsabilità e prestando il relativo consenso informato ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 219/2017;
- **Soggetti assistiti da Caregiver:** qualora l'Utente maggiorenne necessiti dell'assistenza di un Caregiver durante l'utilizzo della Piattaforma o lo svolgimento della videovisita, l'identità e il ruolo del Caregiver devono essere preventivamente dichiarati a Dr.Feel e al Professionista Sanitario all'inizio della sessione, fermo restando il rispetto della volontà e della riservatezza del paziente assistito.

3.4. Verifica dell'identità del Paziente. In ragione della natura sanitaria delle prestazioni, prima dell'inizio di qualsiasi videovisita o prestazione in presenza, il Professionista Sanitario o lo Staff di Dr.Feel ha il diritto-dovere di procedere all'identificazione certa dell'Utente (nonché dell'eventuale genitore/tutore o Caregiver), richiedendo l'esibizione a video (o di persona) di un documento di identità in corso di validità. Il rifiuto di esibire il documento o la mancata corrispondenza tra il soggetto collegato e il titolare del profilo comporterà l'immediata impossibilità di erogare la prestazione per fatto e colpa esclusiva dell'Utente. In tali casi si applica la disciplina prevista per la mancata esecuzione imputabile all'Utente di cui all'art. 7, salvo che l'Utente dimostri un impedimento non imputabile.

3.5. Custodia delle credenziali. L'Utente è l'unico responsabile della custodia e della segretezza delle proprie credenziali di autenticazione (username, password, codici OTP) e si impegna a comunicare tempestivamente a Dr.Feel qualsiasi accesso non autorizzato o sospetto di compromissione del proprio account.

3.6. In fase di registrazione l'Utente dovrà: (i) prestare il proprio consenso al trattamento dei Dati Personali; (ii) scegliere e confermare il tipo di Piano e effettuare il relativo pagamento, se dovuto (solo per Utente Privato o Convenzionato).

3.7. L'Utente ha diritto ad utilizzare i Servizi Dr.Feel® secondo le condizioni e la durata del Piano riepilogate nel proprio profilo personale ("Profilo Personale"). L'Utente Privato e l'Utente Convenzionato possono in qualsiasi momento modificare il tipo di Piano da "Per Te" a Piano "Per la Famiglia" (e non viceversa).

ARTICOLO 4 – NATURA DEL VIDEOCONSULTO, LIMITI DELLA TELEMEDICINA E GESTIONE DELLE EMERGENZE

4.1. Natura sanitaria della prestazione a distanza. Le prestazioni erogate in telemedicina (videovisite, videoconsulti, colloqui a distanza) costituiscono a tutti gli effetti atti sanitari eseguiti senza la simultanea presenza fisica del Professionista Sanitario e del paziente nello stesso luogo, esclusivamente mediante tecnologie dell'informazione e della comunicazione. La modalità a distanza non riduce in alcun modo il rigore clinico, deontologico, la necessità di appropriatezza clinica e gli obblighi di riservatezza propri della professione sanitaria. Il tempo dedicato alla comunicazione telematica tra medico e paziente costituisce a tutti gli effetti tempo di cura ai sensi dell'art. 1, comma 8, della Legge n. 219/2017. Il Professionista Sanitario opera secondo autonomia tecnico-professionale, nel rispetto delle linee guida applicabili e, in mancanza, delle buone pratiche clinico-assistenziali.

4.2. Limiti strutturali del Videoconsulto e rinvio alla visita in presenza. L'Utente prende atto e accetta che il videoconsulto presenta limiti intrinseci legati all'assenza di contatto fisico diretto con il paziente e all'impossibilità di eseguire un esame obiettivo completo (quali, a titolo esemplificativo, palpazione, percussione, auscultazione o manovre cliniche dirette) o accertamenti strumentali immediati. Pertanto: a) il videoconsulto non può sostituire in ogni circostanza la visita medica tradizionale in presenza; b) spetta esclusivamente al Professionista Sanitario valutare, secondo scienza e coscienza e in base alle specificità del caso concreto e alle linee guida clinico-assistenziali, se il quesito clinico sottoposto dall'Utente sia gestibile in sicurezza tramite telemedicina; c) qualora il

Professionista Sanitario ritenga che il quadro clinico richieda un esame obiettivo diretto, approfondimenti diagnostici non eseguibili da remoto o presenti margini di incertezza non risolvibili a distanza, egli indirizzerà l'Utente verso una prestazione sanitaria in presenza (presso la Struttura Ambulatoriale Dr.Feel di Milano o presso altra struttura pubblica o privata del Servizio Sanitario Nazionale), senza che ciò configuri inadempimento contrattuale da parte di Dr.Feel.

4.3. Esclusione dei servizi di Emergenza e Urgenza. I SERVIZI DI DR.FEEL NON COSTITUISCONO E NON SOSTITUISCONO IN ALCUN MODO I SERVIZI DI PRONTO SOCCORSO O DI EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE. L'Utente non deve utilizzare la Piattaforma in presenza di sintomi acuti gravi o situazioni di emergenza/urgenza medica o psichiatrica (quali, a titolo meramente esemplificativo: dolore toracico, difficoltà respiratorie gravi, perdita di coscienza, emorragie, traumi gravi, deficit neurologici improvvisi, ideazione suicidaria acuta o pericolo imminente di autolesionismo o eterolesionismo). In tali circostanze, l'Utente deve contattare immediatamente il **Numero Unico di Emergenza 112 / 118** o recarsi presso il più vicino **Pronto Soccorso** ospedaliero. Qualora il Professionista Sanitario, nel corso di una sessione, ravvisi una situazione di emergenza o urgenza, interromperà la sessione invitando l'Utente (o il Caregiver) ad attivare immediatamente i soccorsi del 112/118 o a recarsi in Pronto Soccorso.

4.4. Autonomia clinica del Professionista in materia di Prescrizioni e Certificazioni. Il Professionista Sanitario opera in piena autonomia tecnico-professionale e deontologica. L'Utente prende atto e accetta espressamente che il rilascio di prescrizioni mediche (ricette), l'indicazione di specifici trattamenti farmacologici o terapeutici, la prescrizione di esami diagnostici e il rilascio di certificazioni mediche non costituiscono mai un diritto automatico dell'Utente conseguente alla prenotazione o al pagamento della visita. Il Professionista rilascerà prescrizioni o certificati esclusivamente qualora, a suo insindacabile giudizio clinico e sulla base dei dati anamnestici e documentali verificabili, ne ricorrano i presupposti di appropriatezza clinica, sicurezza e legittimità normativa. Il legittimo rifiuto del Professionista di rilasciare una prescrizione o certificazione richiesta dall'Utente ma ritenuta clinicamente inappropriata o non eseguibile a distanza non dà diritto ad alcun rimborso del corrispettivo della visita regolarmente svolta.

4.5. Consenso Informato. Prima dell'erogazione delle Prestazioni Sanitarie, l'Utente è tenuto a prendere visione dell'informativa sanitaria e a prestare il proprio consenso informato al trattamento sanitario (con idonee modalità telematiche) secondo le modalità messe a disposizione sulla Piattaforma, in conformità alla Legge 22 dicembre 2017, n. 219. Il consenso così raccolto è documentato e conservato nella documentazione sanitaria e sarà visibile nell'area riservata. Esso è sempre revocabile, in qualsiasi momento, fermo restando che la revoca potrebbe impedire l'erogazione della prestazione. L'Utente potrà sempre chiedere informazioni o chiarimenti al Professionista prima e durante la videovisita.

4.6. L'Utente può richiedere al proprio Health Manager® che la prima visita di base sia erogata presso la Struttura Ambulatoriale.

4.7. L'Utente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che Dr.Feel® non può essere utilizzato per ottenere: - Certificati di malattia; - Certificati di gravidanza; - Prescrizioni SSn; - Vaccinazioni; - Certificati vaccinali; - Rinnovo o prescrizioni da piani terapeutici SSn; - Prescrizioni di oppioidi; - Stupefacenti; - Antipsicotici.

4.8. Teleconsultazioni interne al Team Medico. Previo consenso informato dell'Utente e nei limiti necessari alla continuità e appropriatezza assistenziale, il Professionista Sanitario potrà confrontarsi con altri Professionisti appartenenti al Team Medico di Dr.Feel in merito al caso clinico dell'Utente, al solo fine di migliorare il coordinamento del percorso di cura e fermo restando il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e del segreto professionale.

4.9. Prima visita in presenza e follow-up. Resta ferma la facoltà dell'Utente di richiedere che la prima visita di presa in carico, ove compatibile con l'organizzazione del servizio, sia effettuata presso la Struttura Ambulatoriale. I successivi controlli o follow-up potranno

essere svolti in presenza oppure in telemedicina, secondo valutazione del Professionista e in base all'appropriatezza clinica del caso concreto.

ARTICOLO 5 – REQUISITI TECNICI E CONDIZIONI DI SVOLGIMENTO DELLA VIDEOVISITA

5.1. Requisiti Tecnici Minimi obbligatori. Ai fini della corretta, sicura e conforme fruizione dei servizi di videovisita e telemedicina, l'Utente ha l'onere di dotarsi autonomamente e a proprie spese di un Ambiente Digitale idoneo, che rispetti i seguenti requisiti tecnici minimi obbligatori:

- Browser supportati (per accesso da Web): versioni aggiornate di Google Chrome, Mozilla Firefox o Apple Safari (ovvero utilizzo dell'Applicazione mobile ufficiale Dr.Feel aggiornata all'ultima versione disponibile sugli store ufficiali);
- Connessione Internet minima: connessione dati stabile a banda larga o fibra/4G/5G con una velocità minima garantita di almeno 2 Mbps in download e 0,3 Mbps in upload;
- Dotazione Hardware attiva: dispositivo (PC, tablet o smartphone) munito di webcam funzionante e attiva e di microfono e altoparlanti (o auricolari) funzionanti e attivi per tutta la durata della sessione. Non è consentito lo svolgimento di videovisite cliniche con webcam disattivata.

Tali requisiti sono comunicati all'Utente prima della prenotazione e restano consultabili in modo permanente in Piattaforma.

Ai sensi dell'art. 135-sexiesdecies, comma 4, del Codice del Consumo, l'Utente è preventivamente informato in modo chiaro e comprensibile che il mancato rispetto dei suddetti requisiti tecnici del proprio Ambiente Digitale impedisce il corretto funzionamento del servizio digitale e solleva Dr.Feel da responsabilità per difetti di conformità o impossibilità di erogazione della sessione imputabili a tale incompatibilità tecnica .

5.2. Condizioni ambientali e preparazione alla Videovisita. L'Utente si impegna a collegarsi alla videovisita assicurando le seguenti condizioni: a) trovarsi in un ambiente privato, chiuso, silenzioso, adeguatamente illuminato e decoroso, idoneo a garantire la riservatezza del colloquio clinico e a evitare interruzioni o l'ascolto da parte di terzi non autorizzati; b) mantenere un abbigliamento e una postura consoni al contesto di una visita medica professionale; c) caricare preventivamente sulla Piattaforma (nella Cartella Clinica Digitale), prima dell'inizio della visita, l'eventuale documentazione clinica, i referti e gli esami pregressi utili all'inquadramento del caso, nonché riferire al Professionista informazioni anamnestiche e cliniche complete, esatte e veritiere.

5.3. Tutela della sicurezza fisica dell'Utente durante il collegamento. È fatto divieto assoluto all'Utente di effettuare la videovisita mentre si trova alla guida di veicoli di qualsiasi genere (anche se temporaneamente fermi nel traffico), mentre svolge mansioni lavorative pericolose, utilizza macchinari o si trova in luoghi pubblici rumorosi o insicuri. Qualora il Professionista Sanitario rilevi che l'Utente si trova alla guida o in una condizione di pericolo o di palese inidoneità ambientale, interromperà immediatamente il collegamento per ragioni di sicurezza e/o riservatezza; in tal caso la sessione potrà essere interrotta e sarà disciplinata ai fini economici secondo l'art. 7, salvo diversa valutazione di Dr.Feel in presenza di comprovato impedimento non imputabile.

ARTICOLO 6 – PRENOTAZIONE, PIANI DI ABBONAMENTO, CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

6.1. Prenotazione delle Prestazioni. L'Utente può prenotare le Prestazioni Sanitarie (sia in telemedicina sia in presenza presso la Struttura Ambulatoriale di Via Colonnetta n. 5, Milano) direttamente tramite la Piattaforma e, ove previsto, tramite Health Manager® o

altri canali indicati nella sezione contatti o nelle condizioni particolari del servizio. La prenotazione si intende perfezionata solo al momento della ricezione della conferma telematica inviata da Dr.Feel sull'app o via e-mail, subordinatamente al buon fine dell'eventuale pagamento dovuto. Ove previsto dal servizio o dal Piano sottoscritto, la prenotazione, modifica o riprogrammazione delle Prestazioni Sanitarie può essere effettuata anche tramite Health Manager® o tramite gli ulteriori canali di contatto indicati nella Piattaforma o nelle condizioni particolari del servizio.

6.2. Piani di Abbonamento, Durata e Rinnovi. a) **Utenti Privati e Convenzionati:** possono sottoscrivere Piani di abbonamento con durata mensile o annuale, oltre all'acquisto di singole prestazioni a tariffa dedicata (*pay-per-use*). Il Piano mensile "Per te" include un periodo di prova gratuita di 30 (trenta) giorni. Salvo disdetta da esercitarsi tramite l'apposita funzione nell'area personale della Piattaforma prima della data di scadenza del periodo in corso, il Piano si rinnova automaticamente per un uguale periodo (di mese in mese o di anno in anno); b) **Utenti Beneficiari (Corporate / Fondi Sanitari):** accedono ai Servizi nei limiti, per la durata e secondo le condizioni stabilite dal contratto o dall'accordo/convenzione stipulato tra Dr.Feel e la propria azienda/fondo sanitario di appartenenza. Eventuali prestazioni aggiuntive o specialistiche non coperte dal welfare aziendale o dal fondo sanitario potranno essere acquistate direttamente dall'Utente Beneficiario secondo il listino indicato in Piattaforma.

6.3. Corrispettivi. Tutti i prezzi dei Piani e delle singole Prestazioni sono indicati sulla Piattaforma in Euro (€), comprensivi di IVA ove applicabile e di eventuale imposta di bollo di legge. In conformità all'art. 51, comma 2, del Codice del Consumo, prima che l'Utente inoltri l'ordine di acquisto di un Piano o di una singola prestazione a pagamento, la Piattaforma riepiloga in modo chiaro ed evidente le caratteristiche essenziali del servizio, il prezzo totale, la durata del contratto e le condizioni di recesso; il perfezionamento dell'ordine avviene mediante l'azionamento di un pulsante virtuale recante la dicitura facilmente leggibile "Ordine con obbligo di pagare" (o formulazione corrispondente inequivocabile) .

6.4. Modalità di pagamento e fatturazione. I pagamenti sulla Piattaforma sono gestiti tramite il prestatore di servizi di pagamento certificato Stripe (carte di credito, carte di debito, carte prepagate abilitate e portafogli digitali compatibili). Dr.Feel non memorizza direttamente i dati completi delle carte di pagamento dell'Utente, trattati dal provider di pagamento secondo i propri standard di sicurezza. Per i Piani ad abbonamento, l'Utente autorizza l'addebito ricorrente sul metodo di pagamento indicato all'inizio di ciascun ciclo di fatturazione (mensile o annuale). In caso di mancato buon fine dell'addebito, Dr.Feel sospenderà l'erogazione dei Servizi connessi al Piano fino alla regolarizzazione del pagamento. La documentazione fiscale viene emessa in formato elettronico e inviata all'Utente tramine e-mail..

ARTICOLO 7 – RITARDI, SPOSTAMENTI E CANCELLAZIONI DELL'UTENTE (NO-SHOW)

7.1. Puntualità agli appuntamenti. L'Utente è tenuto a presentarsi in orario presso la Struttura Ambulatoriale (per le visite in presenza) ovvero a collegarsi alla stanza virtuale della Piattaforma qualche minuto prima dell'orario fissato per l'inizio del videoconsulto, avendo già verificato il funzionamento di webcam, microfono e connessione internet.

7.2. Cancellazione o spostamento tempestivo da parte dell'Utente. Salvo diversa disciplina espressamente prevista per specifici servizi, l'Utente ha facoltà di cancellare o riprogrammare senza alcuna penale una prenotazione già confermata, esclusivamente tramite l'apposita sezione della Piattaforma, a condizione che l'operazione venga effettuata entro e non oltre 24 (ventiquattro) ore prima dell'orario programmato per l'inizio della prestazione. In caso di cancellazione tempestiva (con preavviso di almeno 24 ore) di una singola prestazione acquistata a pagamento fuori abbonamento, l'Utente avrà diritto al rimborso integrale del corrispettivo versato ovvero, a sua scelta, al riaccredito dell'importo/voucher per una nuova prenotazione.

7.3. Cancellazione tardiva e mancata presentazione ("*No-Show*"). Qualora l'Utente: a) proceda alla cancellazione o alla richiesta di spostamento della prenotazione con un preavviso inferiore a 6 (sei) ore prima dell'orario previsto per le visite con medici specialisti o a 1 (una) ora prima per le televisite con il Medico Personale o l'Health Manager (*Cancellazione Tardiva*); oppure b) non si colleghi alla sessione di videovisita o non si presenti presso la Struttura Ambulatoriale all'orario stabilito (*No-Show*); oppure c) renda impraticabile o particolarmente difficoltoso lo svolgimento della visita per violazione degli obblighi di identificazione (Art. 3.4), per inidoneità tecnica non risolta (Art. 5.1) o per collegamento in condizioni di pericolo quali la guida di veicoli (Art. 5.3); la prestazione verrà considerata come erogata ai fini organizzativi, a ristoro dell'impegno dell'agenda clinica del Professionista Sanitario e della Struttura, con conseguente addebito integrale del corrispettivo della visita (o decurtazione del relativo credito/slot dal Piano di abbonamento o dal pacchetto Corporate), fatto salvo il caso in cui l'Utente dimostri che il mancato rispetto del preavviso sia dipeso da causa di forza maggiore o caso fortuito documentabile. L'addebito integrale è giustificato dall'impegno dell'agenda del Professionista e della struttura.

7.4. Tolleranza sui ritardi dell'Utente.

- **Per le Videovisite:** il Professionista Sanitario attenderà il collegamento dell'Utente nella stanza virtuale per un tempo massimo di tolleranza di 10 (dieci) minuti rispetto all'orario di inizio programmato. Qualora l'Utente si colleghi entro tale finestra di 10 minuti, la visita potrà avere luogo ma avrà una durata residua ridotta, dovendo comunque terminare all'orario originariamente previsto per non pregiudicare i pazienti successivi (salvo che il Professionista ritenga che il tempo residuo sia insufficiente per garantire l'appropriatezza clinica della visita). Decorso inutilmente il decimo minuto di ritardo senza che l'Utente si sia collegato, la sessione verrà chiusa e registrata come *No-Show* ai sensi del precedente comma 7.3.
- **Per le Visite in presenza in Struttura Ambulatoriale:** il tempo massimo di tolleranza è fissato in 15 (quindici) minuti, decorsi i quali la mancata presentazione equivarrà a *No-Show*, salva la possibilità del Professionista di ricevere comunque il paziente in coda ad altri appuntamenti, ove l'organizzazione ambulatoriale della giornata lo consenta.

7.5. Ritardi o cancellazioni da parte del Professionista / Dr.Feel. Qualora, per imprevisti clinici, urgenze mediche o cause tecniche imputabili a Dr.Feel o al Professionista Sanitario, la visita non possa avere luogo o subisca un ritardo superiore a 15 minuti non accettabile per l'Utente, Dr.Feel provvederà a riprogrammare prioritariamente, senza costi aggiuntivi per l'Utente, l'appuntamento nella prima fascia oraria utile concordata con l'Utente ovvero, su richiesta di quest'ultimo, a rimborsare integralmente l'importo eventualmente già corrisposto per la singola prestazione (o a riaccreditare lo slot nel Piano).

ARTICOLO 7-bis – CONDIZIONI PARTICOLARI DELLE TELEVISITE E DEI SERVIZI DI PRESA IN CARICO

7-bis.1. Televisite con Medico Personale. Gli Utenti che dispongono di un Piano che lo preveda possono effettuare televisite con il Medico Personale secondo le disponibilità indicate in Piattaforma. L'Utente è tenuto a condividere preventivamente, ove disponibili, anamnesi, referti, esami e ogni altra informazione sanitaria utile all'inquadramento clinico.

7-bis.2. Sessioni con Health Manager®. L'Health Manager® svolge funzioni di prima assistenza organizzativa, orientamento sanitario, coordinamento del percorso e supporto alla prenotazione, senza sostituirsi al giudizio clinico del Professionista Sanitario. Le sessioni via chat o video con l'Health Manager® non costituiscono di per sé visita medica o diagnosi, salvo che siano espressamente qualificate come Prestazione Sanitaria resa da professionista abilitato.

7-bis.3. Televisite con Medico Specialista e rapporto con il Professionista. Per le prestazioni specialistiche erogate da medici specialisti o da altri Professionisti Sanitari non compresi nella presa in carico base, Dr.Feel può operare, a seconda del servizio concretamente offerto, quale soggetto organizzatore e fornitore dei servizi di piattaforma, restando in ogni caso ferma l'autonomia tecnico-professionale, deontologica e clinica del Professionista incaricato della prestazione.

7-bis.4. Prestazioni per utenti minorenni. Le prestazioni sanitarie rese a favore di pazienti minorenni possono essere prenotate ed erogate esclusivamente per il tramite e con la presenza del genitore esercente la responsabilità genitoriale o del tutore legale, secondo quanto già previsto dai presenti Termini.

ARTICOLO 7-ter – CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO HEALTH SCAN

7-ter.1. Limiti di utilizzo. Il servizio Health Scan, ove incluso nel Piano o comunque reso disponibile all'Utente, può essere utilizzato nei limiti quantitativi e temporali indicati nella Piattaforma.

7-ter.2. Natura del servizio. L'Health Scan è una funzionalità digitale di benessere generale basata su analisi ottica facciale tramite dispositivo dell'Utente e ha finalità esclusivamente informative e orientative. Esso non costituisce dispositivo medico, non fornisce diagnosi mediche e non sostituisce una visita, un esame strumentale o una misurazione eseguita con dispositivi medici certificati.

7-ter.3. Utilizzo corretto e limiti di affidamento. L'Utente si impegna a non utilizzare gli esiti dell'Health Scan per autodiagnosi, per iniziare, sospendere o modificare terapie, o per assumere decisioni cliniche senza il confronto con un Professionista Sanitario. In caso di valori anomali, dubbi o sintomi, l'Utente dovrà rivolgersi a un Professionista Sanitario secondo i canali ordinari di presa in carico.

ARTICOLO 7-quater – CONDIZIONI PARTICOLARI DELLA CARTELLA CLINICA DIGITALE

7-quater.1. Funzioni della Cartella Clinica Digitale. La Cartella Clinica Digitale consente all'Utente di caricare, archiviare, consultare, scaricare e condividere con i Professionisti Sanitari della Piattaforma documenti relativi al proprio stato di salute, inclusi referti, prescrizioni, esami e altra documentazione sanitaria.

7-quater.2. Formati supportati. Salvo diversa indicazione tecnica pubblicata in Piattaforma, i documenti potranno essere caricati nei principali formati immagine e documentali supportati dal sistema, inclusi, ove compatibili, i formati: jpg, jpeg, jpe, jif, jfif, png, gif, svg e pdf.

7-quater.3. Organizzazione e accessibilità dei documenti. I documenti caricati dall'Utente o generati nell'ambito delle Prestazioni Sanitarie possono essere organizzati per categorie, consultati cronologicamente e resi disponibili nell'area riservata dell'Utente.

7-quater.4. Visibilità dei documenti e scelta dell'Utente. Ove la funzionalità sia disponibile, l'Utente può gestire la visibilità dei singoli documenti presenti nella Cartella Clinica Digitale, decidendo se mantenerli riservati oppure condividerli con i Professionisti Sanitari coinvolti nella propria presa in carico, nei limiti consentiti dalla Piattaforma.

7-quater.5. Archiviazione di documenti trasmessi in chat. I documenti sanitari trasmessi dall'Utente attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione da Dr.Feel possono essere archiviati nella Cartella Clinica Digitale, in modo da consentirne la consultazione successiva da parte dell'Utente e, nei limiti del consenso prestato, dei Professionisti coinvolti.

ARTICOLO 7-quinquies – CONDIZIONI PARTICOLARI DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN PRESENZA

7-quinquies.1. Accesso alla Struttura Ambulatoriale e Attività svolta. Le prestazioni in presenza si svolgono presso la Struttura Ambulatoriale indicata nei presenti Termini e secondo le modalità organizzative, i giorni e gli orari di apertura comunicati all'Utente al momento della prenotazione. Tali prestazioni includono:

- prestazioni infermieristiche di presa in carico e follow-up;
- prestazioni di medicina generale ed internistica di base;
- prestazioni di pediatria di base;
- prestazioni nutrizionali;
- prestazioni di osteopatia;
- prestazioni di psicologia;
- valutazione dello stato di salute e benessere generale;
- prenotazione visite ed esami specialistici presso centri convenzionati (es. Humanitas);
- visualizzazione e gestione dei propri documenti e dati sanitari tramite piattaforma informatica.

7-quinquies.2. Prenotazione delle visite in presenza. Le visite ambulatoriali possono essere prenotate tramite la Piattaforma e, ove previsto, tramite Health Manager® o altri canali di contatto indicati da Dr.Feel. Prima della visita, l'Utente ha facoltà di caricare nella Cartella Clinica Digitale la documentazione sanitaria utile.

7-quinquies.3. Svolgimento della visita e presenza di accompagnatori. Durante la visita in presenza, l'Utente può essere assistito da un Caregiver o accompagnatore nei casi consentiti dai presenti Termini. In caso di paziente minorenne, è obbligatoria la presenza del genitore o del tutore legale.

7-quinquies.4. Supporto dell'Health Manager® o di altro personale sanitario. Ove funzionale al percorso assistenziale o all'organizzazione della prestazione, l'Health Manager® o altro personale sanitario potrà affiancare il Professionista nelle attività di accoglienza, presa in carico, coordinamento o follow-up, fermo restando il diritto del paziente alla riservatezza e la facoltà di chiedere, quando compatibile con la natura della prestazione, che la visita medica e l'esame obiettivo si svolgano alla sola presenza del Professionista.

7-quinquies.5. Follow-up successivo alla visita. Il monitoraggio successivo alla visita in presenza può essere svolto presso la Struttura Ambulatoriale oppure, ove clinicamente appropriato, mediante strumenti di telemedicina o contatti successivi tramite la Piattaforma.

ARTICOLO 8 – DIRITTO DI RECESSO E DISDETTA

8.1. Termini di esercizio del recesso per i Piani di Abbonamento. Qualora l'Utente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, egli ha il diritto di recedere dal contratto sottoscritto a distanza relativo a un Piano di abbonamento o a una singola prestazione di servizi, senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni dalla sottoscrizione del contratto, fatto salvo quanto previsto nei successivi paragrafi in caso di avvio dell'esecuzione su richiesta dell'Utente o di completa esecuzione del servizio.

8.2. Modalità di esercizio e "Funzione di Recesso Online" (Art. 54-bis Cod. Cons.). Per esercitare il diritto di recesso, l'Utente Consumatore può: a) inviare a Dr.Feel, prima della scadenza del periodo di 14 giorni, il modulo tipo di recesso di cui all'Allegato I, parte B, del Codice del Consumo o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di

recedere dal contratto (a mezzo raccomandata A/R o PEC); oppure b) utilizzare la specifica Funzione di Recesso Online messa a disposizione da Dr.Feel in modo continuativo e facilmente accessibile sull'interfaccia della Piattaforma, ai sensi dell'art. 54-bis del Codice del Consumo. Tale funzione è contrassegnata dalla dicitura "Recedere dal contratto qui" (o formulazione equivalente) e consente all'Utente di compilare la dichiarazione mediante l'azionamento del pulsante "Conferma recesso". Dr.Feel trasmetterà all'Utente una conferma di ricevimento del recesso.

8.3. Avvio del Servizio durante il periodo di recesso. Qualora l'Utente chieda espressamente che l'erogazione dei Servizi abbia inizio durante il periodo di 14 giorni entro il quale il recesso è esercitabile, Dr.Feel potrà dare corso all'esecuzione del contratto. In tale ipotesi, se l'Utente esercita successivamente il recesso prima della completa esecuzione del servizio, egli sarà tenuto a corrispondere soltanto un importo proporzionale a quanto già fornito fino al momento della comunicazione del recesso, rispetto al complesso delle prestazioni previste dal contratto.

8.4. Effetti del recesso e rimborsi (Art. 56 Cod. Cons.). In caso di valido esercizio del diritto di recesso, Dr.Feel rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dall'Utente Consumatore senza indebito ritardo e comunque entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è informata della decisione dell'Utente di recedere. Il rimborso sarà eseguito utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente. In caso di recesso, l'Utente è tenuto ad astenersi dall'utilizzare i contenuti o i servizi digitali della Piattaforma e dal metterli a disposizione di terzi, ai sensi dell'art. 57, comma 2-bis, del Codice del Consumo.

8.5. Esclusioni dal diritto di recesso. Il diritto di recesso è escluso nei casi previsti dalla legge e, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, dopo la completa prestazione del Servizio (quale l'avvenuta integrale erogazione di una singola visita medica prenotata e svolta entro i 14 giorni), ma solo qualora l'esecuzione sia iniziata con il previo consenso espresso del Consumatore e con la sua accettazione del fatto che perderà il diritto di recesso una volta che il contratto sia stato interamente eseguito da Dr.Feel o dal Professionista.

8.6. Periodo di prova gratuita e attivazione automatica del Piano a pagamento. Per gli Utenti Privati e gli Utenti Convenzionati, il Piano mensile "Per te" prevede un periodo di prova gratuita di 30 (trenta) giorni, secondo quanto indicato nell'offerta commerciale, nella schermata d'ordine, nella conferma d'ordine o nella Piattaforma.

Prima della conclusione del contratto, Dr.Feel informa in modo chiaro e comprensibile l'Utente:

- dell'esistenza del periodo di prova gratuita;
- della sua durata;
- della data entro la quale l'Utente deve eventualmente disattivare il Piano per evitare l'addebito del corrispettivo successivo;
- dell'importo che sarà addebitato alla scadenza della prova in mancanza di disattivazione;
- del fatto che la mancata disattivazione comporterà l'attivazione automatica del Piano a pagamento o il suo rinnovo alle condizioni economiche comunicate prima della conclusione del contratto.

Il periodo di prova gratuita costituisce una condizione promozionale e non esclude di per sé il diritto legale di recesso riconosciuto al Consumatore dalla normativa sui contratti a distanza. Pertanto, la mancata disattivazione entro la fine del periodo di prova produce l'effetto della prosecuzione automatica del rapporto a titolo oneroso, ma non vale, da sola, quale rinuncia preventiva ai diritti inderogabili attribuiti al Consumatore dalla legge.

Qualora, durante il periodo di prova o durante il termine legale di recesso, l'Utente abbia chiesto l'immediata attivazione dei Servizi, troveranno applicazione le regole di cui ai

precedenti paragrafi in materia di eventuale corrispettivo proporzionale e di perdita del recesso solo nei casi di completa esecuzione del servizio.

8.7. Disattivazione del Piano e disdetta del rinnovo. La disattivazione entro il periodo di prova gratuita ha la sola funzione di impedire l'addebito del corrispettivo per il periodo successivo alla prova stessa. Essa è concettualmente distinta dal diritto legale di recesso, che resta disciplinato dai precedenti paragrafi.

Fuori dai casi di esercizio del recesso legale, l'Utente può inoltre comunicare la disdetta del rinnovo automatico del Piano secondo le funzionalità rese disponibili in Piattaforma:
a) per il Piano mensile, la disdetta impedisce il rinnovo per il periodo successivo, ferma la fruibilità del Piano sino alla scadenza del periodo già pagato;
b) per il Piano annuale, la disdetta impedisce il rinnovo per l'annualità successiva, ferma la fruibilità del Piano sino alla scadenza del periodo già pagato.

Salvo quanto previsto dalla disciplina inderogabile sul recesso del Consumatore, la disdetta del rinnovo non comporta il rimborso del periodo di abbonamento già maturato o già pagato, ma evita soltanto gli addebiti futuri.

ARTICOLO 9 – REGOLE DI COMPORTAMENTO, COMUNICAZIONE E OBBLIGHI DELL'UTENTE

9.1. Correttezza e rispetto verso i Professionisti e lo Staff. Nelle interazioni con i Professionisti Sanitari, il Care Team e tutto il personale di Dr.Feel (sia durante le videovisite, sia tramite chat, e-mail, telefono o in presenza presso la Struttura Ambulatoriale), l'Utente è tenuto a mantenere un comportamento civile, rispettoso e collaborativo. È severamente proibito all'Utente: a) utilizzare un linguaggio ingiurioso, diffamatorio, minaccioso, intimidatorio, aggressivo, blasfemo o volgare; b) rivolgere espressioni o porre in essere comportamenti a sfondo discriminatorio (per ragioni di genere, orientamento sessuale, etnia, religione, disabilità o opinioni); c) assumere atteggiamenti, formulare allusioni o compiere atti a sfondo sessuale, molesto o indecoroso durante le videovisite o nelle comunicazioni scritte; d) esercitare pressioni indebite o minacce nei confronti del Professionista Sanitario al fine di ottenere prescrizioni di farmaci, certificati di malattia o referti non rispondenti al vero o clinicamente inappropriati; e) trasmettere consapevolmente dati anagrafici o clinici falsi, alterati o contraffatti, ovvero utilizzare la Piattaforma per finalità illecite o fraudolente.

9.2. Divieto assoluto di registrazione e diffusione. A tutela della riservatezza medica, del segreto professionale e dei diritti della personalità dei Professionisti Sanitari e del personale Dr.Feel, è fatto divieto assoluto all'Utente (e ad eventuali Caregiver o accompagnatori) di registrare (in formato audio, video o mediante cattura di schermate/screenshot), trasmettere in diretta, duplicare o diffondere a terzi o sui social network, in tutto o in parte, le sessioni di videovisita, le telefonate o i colloqui in presenza, salvo preventiva, esplicita e documentata autorizzazione scritta sia di Dr.Feel sia del singolo Professionista o dipendente Dr.Feel coinvolto.

9.3. Conseguenze delle violazioni e misure di tutela. In caso di violazione da parte dell'Utente delle regole di condotta e sicurezza di cui agli articoli 3, 5 e 9 del presente Contratto, Dr.Feel e il Professionista Sanitario sono legittimati ad adottare, in base alla gravità della condotta, le seguenti misure progressive o immediate:

1. **Richiamo formale:** ammonimento verbale immediato da parte del Professionista o comunicazione scritta di diffida da parte di Dr.Feel;
2. **Interruzione immediata della sessione:** facoltà del Professionista Sanitario o dell'operatore dello Staff di interrompere seduta stante la videovisita o la chat in caso di comportamenti offensivi, minacciosi, molesti, registrazioni non autorizzate o guida di veicoli, senza alcun diritto al rimborso della sessione interrotta;
3. **Sospensione o disattivazione definitiva dell'Account:** nei casi più gravi o di reiterazione delle violazioni, Dr.Feel potrà sospendere cautelativamente o

disattivare in via definitiva il profilo dell'Utente, ferma restando la continuità assistenziale per eventuali situazioni cliniche indifferibili tramite invio al SSN;

4. **Segnalazione alle Autorità competenti:** ove la condotta dell'Utente configuri ipotesi di reato (quali minacce, molestie, violenza privata, sostituzione di persona, falso, interferenze illecite nella vita privata o diffamazione), Dr.Feel e il Professionista procederanno a sporgere denuncia/querela presso le competenti Autorità Giudiziarie e di Pubblica Sicurezza, riservandosi ogni azione per il risarcimento dei danni e la tutela dei propri diritti.

ARTICOLO 10 – RESPONSABILITÀ E AUTORIZZAZIONI

10.1. Responsabilità Sanitaria (Legge n. 24/2017). In relazione alle Prestazioni Sanitarie erogate sia presso la Struttura Ambulatoriale sia mediante telemedicina, Dr.Feel S.r.l. risponde ai sensi degli articoli 1218 e 1228 del Codice Civile e della Legge 8 marzo 2017, n. 24 ed è provvista delle coperture assicurative per la responsabilità civile verso terzi previste dalle normative vigenti. Le prestazioni sanitarie sono rese nel rispetto della normativa sanitaria vigente e delle raccomandazioni previste dalle linee guida applicabili o, in mancanza, delle buone pratiche clinico-assistenziali.

10.2. Limitazioni di responsabilità per cause esterne o imputabili all'Utente. Fermo restando quanto previsto al comma precedente, Dr.Feel non potrà essere ritenuta responsabile per disservizi, ritardi, interruzioni o danni derivanti da: a) omissioni, inesattezze, reticenze o falsità nelle informazioni anamnestiche, cliniche o farmacologiche fornite dall'Utente al Professionista Sanitario, ovvero mancata esibizione di referti pregressi rilevanti; b) mancata osservanza da parte dell'Utente delle indicazioni terapeutiche, delle prescrizioni o dell'invito del Professionista a sottoporsi a visita medica in presenza o a recarsi in Pronto Soccorso; c) difetti, malfunzionamenti o interruzioni della connessione internet dell'Utente, guasti dei dispositivi dell'Utente o mancato rispetto dei requisiti tecnici minimi indicati all'articolo 5.1; d) cause di forza maggiore, caso fortuito, scioperi, blackout elettrici, insurrezioni civili, attacchi terroristici, guerra, malfunzionamenti generalizzati delle reti di telecomunicazione non dipendenti da Dr.Feel o altri eventi eccezionali.

ARTICOLO 11 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

11.1. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice Civile, Dr.Feel avrà facoltà di risolvere di diritto il presente Contratto, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi all'Utente via e-mail o PEC, con conseguente disattivazione dell'account, qualora l'Utente si renda inadempiente anche a una sola delle seguenti obbligazioni specifiche: a) violazione del divieto di cessione del profilo a terzi non autorizzati o utilizzo di identità false/mendaci (art. 3); b) mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per il Piano o per le prestazioni fruite, protrattosi per oltre 15 (quindici) giorni dal sollecito scritto di Dr.Feel (art. 6); c) violazione delle norme di condotta verso i Professionisti Sanitari e lo Staff (art. 9); d) utilizzo fraudolento della Piattaforma o tentativi di violazione della sicurezza informatica dei sistemi di Dr.Feel (Art. 12).

11.2. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma, in caso di violazioni gravi o reiterate delle Condizioni da parte dell'Utente Privato, Convenzionato, Beneficiario o Familiare, Dr.Feel si riserva la facoltà, per ragioni di urgenza, sicurezza informatica o tutela dell'incolumità/decoro dei Professionisti, di sospendere o bloccare, in tutto o in parte, l'accesso al Servizio, in via temporanea o definitiva, anche senza preavviso. In tali casi, l'Utente non avrà diritto a rimborsi per gli importi già corrisposti e Dr.Feel potrà trattenere i corrispettivi relativi al periodo già maturato e alle prestazioni fruite, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

ARTICOLO 12 – PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZA D'USO

12.1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi alla Piattaforma, al marchio Dr.Feel®, al codice sorgente, alle interfacce grafiche, ai database, ai testi, alle immagini e ai contenuti informativi sono di titolarità esclusiva di Dr.Feel S.r.l. e sono protetti dalle leggi nazionali e internazionali in materia di diritto d'autore e proprietà industriale.

12.2. L'Utente usufruisce dei servizi e della Piattaforma Dr.Feel® al solo scopo di ricevere i Servizi oggetto dei presenti Termini e Condizioni Generali. È vietata qualsiasi attività di *reverse engineering*, decompilazione, disassemblaggio, estrazione automatizzata di dati (*scraping*) o riproduzione commerciale della Piattaforma.

ARTICOLO 13 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PARTICOLARI (GDPR)

13.1. Il trattamento dei dati personali e dei dati appartenenti a categorie particolari (dati relativi alla salute *ex* art. 9 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR) dell'Utente avviene nel pieno rispetto del GDPR, del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy, come novellato dal D.Lgs. 101/2018) e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali in materia di sanità digitale e telemedicina.

13.2. Le finalità, le basi giuridiche, i tempi di conservazione (inclusi gli obblighi di legge sulla conservazione della documentazione sanitaria e della Cartella Clinica Digitale) e i diritti dell'interessato sono dettagliatamente descritti nell'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (Privacy Policy) di Dr.Feel, che l'Utente dichiara di aver letto prima della registrazione e che è sempre consultabile all'interno della Piattaforma.

13.3. Ruoli privacy nei servizi sanitari e specialistici. A seconda della tipologia di prestazione concretamente erogata e del modello organizzativo applicabile, Dr.Feel potrà trattare i dati personali e sanitari dell'Utente in qualità di titolare del trattamento ovvero, nei casi consentiti e disciplinati contrattualmente, quale responsabile del trattamento o soggetto che mette a disposizione la sola infrastruttura tecnologica del servizio, fermo restando che i relativi ruoli privacy sono specificati nell'Informativa privacy e nelle eventuali informative dedicate ai singoli servizi o Professionisti.

ARTICOLO 14 – MODIFICHE DEI TERMINI E DEL SERVIZIO DIGITALE

14.1. In presenza di giustificati motivi, quali, a titolo esemplificativo: a) modifiche normative, regolamentari o di orientamenti delle Autorità sanitarie o di vigilanza; b) esigenze di sicurezza informatica, tutela dei dati personali o appropriatezza clinica; c) evoluzione tecnologica, aggiornamento funzionale della Piattaforma o riorganizzazione dei Servizi offerti, Dr.Feel si riserva la facoltà di modificare i presenti Termini o di apportare modifiche funzionali alla Piattaforma (oltre a quanto necessario per mantenerne la conformità).

14.2. Tali modifiche saranno comunicate all'Utente con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla loro entrata in vigore. Ai sensi dell'art. 135-vicies semel del Codice del Consumo, qualora una modifica incida negativamente sull'accesso dell'Utente al servizio digitale o sull'uso dello stesso (salvo che tale incidenza negativa sia di trascurabile entità), l'Utente avrà il diritto di recedere gratuitamente dal contratto entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui il servizio o i Termini sono stati modificati. Le modifiche non incidono retroattivamente sulle prestazioni già acquistate e integralmente pagate, salvo il caso di adeguamenti imposti da norme di legge o regolamentari.

ARTICOLO 15 – LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E COMUNICAZIONI

15.1. Legge Applicabile. I presenti Termini e i rapporti contrattuali e sanitari tra Dr.Feel e l'Utente sono regolati dalla legge italiana, anche in conformità al principio secondo cui le prestazioni di telemedicina sono fornite conformemente alla legislazione dello Stato membro in cui il prestatore è stabilito.

15.2. Foro Competente.

- **Foro del Consumatore:** Qualora l'Utente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione dei presenti Termini sarà competente in via esclusiva e inderogabile il Giudice del luogo di residenza o di domicilio del Consumatore, se ubicato nel territorio dello Stato italiano (art. 66-bis Cod. Cons.);
- **Foro esclusivo per Utenti non Consumatori:** In tutti i casi in cui l'Utente non agisca in qualità di Consumatore o non trovi applicazione il foro inderogabile del consumatore, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva e inderogabile il Foro di Roma.

15.3. Recapiti e Assistenza Clienti. Per qualsiasi comunicazione, reclamo o richiesta di assistenza, nonché per l'esercizio del diritto di recesso, l'Utente può seguire le indicazioni contenute nella Piattaforma oppure contattare Dr.Feel S.r.l. presso gli indirizzi di posta elettronica ordinaria assistenza@drfeel.com, PEC e i canali di assistenza indicati nell'apposita sezione *"Contatti / Supporto"* della Piattaforma.

APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE *EX* ARTT. 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'Utente, dopo averne preso attenta e specifica visione, dichiara di approvare espressamente mediante separata sottoscrizione elettronica le seguenti clausole dei Termini e Condizioni Generali:

- **Articolo 3:** Divieto di utilizzo del profilo per terzi e facoltà di rifiuto della prestazione in caso di mancata identificazione mediante documento;
- **Articolo 4:** Limiti strutturali del videoconsulto, esclusione delle emergenze e insindacabilità clinica sul rilascio di prescrizioni e certificazioni senza diritto a rimborso della visita svolta;
- **Articolo 5:** Esclusione di responsabilità per incompatibilità tecnica dell'Ambiente Digitale dell'Utente e interruzione immediata della visita in caso di guida di veicoli o condizioni di pericolo;
- **Articolo 6:** Rinnovo automatico dei Piani di abbonamento mensili e annuali salvo disdetta tempestiva;
- **Articolo 7:** Termini di preavviso di 24 ore per cancellazioni/spostamenti, addebito integrale in caso di Cancellazione Tardiva o *No-Show* e limiti di tolleranza sui ritardi;
- **Articolo 7-bis:** Disciplina particolare delle televisite e dei servizi di presa in carico;
- **Articolo 7-ter:** Limiti di utilizzo, natura non medica e assenza di valore diagnostico del servizio Health Scan;
- **Articolo 7-quater:** Regole di utilizzo, archiviazione e visibilità dei documenti nella Cartella Clinica Digitale;
- **Articolo 7-quinquies:** Condizioni particolari delle prestazioni ambulatoriali in presenza;

- **Articolo 9:** Facoltà di interruzione immediata della sessione e di sospensione/disattivazione dell'account in caso di comportamenti vietati o registrazioni non autorizzate;
- **Articolo 10:** Limitazioni di responsabilità per cause esterne o dichiarazioni mendaci/reticenti dell'Utente;
- **Articolo 11:** Clausola risolutiva espressa;
- **Articolo 14:** Facoltà di modifica unilaterale dei Termini e del servizio digitale;
- **Articolo 15:** Foro esclusivo di Roma (applicabile ai soli Utenti non qualificabili come Consumatori).

[ ] Accetto specificamente le clausole vessatorie sopra richiamate (Artt. 3, 4, 5, 6, 7, 7-bis, 7-ter, 7-quater, 7-quinquies, 9, 10, 11, 14, 15)

[Pulsante di conferma autenticato tramite Login Utente]