CONDIZIONI DI SERVIZIO DOCTORIUM

Versione del 23 ottobre 2026

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito, le “Condizioni”) disciplinano l’utilizzo del servizio DOCTORIUM erogato da DOCTORIUM S.r.l. (di seguito, la “Società”).

PREMESSA

Possono accedere ai servizi erogati dalla Società i cittadini italiani, nonché i cittadini stranieri che, al momento della fruizione del servizio, si trovino nel territorio della Repubblica Italiana, a condizione che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età.

Con la sottoscrizione e l’acquisto del consulto, l’utente dichiara e garantisce, sotto la propria responsabilità, di essere maggiorenne, di essere cittadino italiano ovvero di trovarsi nel territorio italiano al momento dell’erogazione della prestazione, dichiarandosi consapevole che il servizio è disciplinato dalla normativa italiana vigente.

L’accesso ai servizi da parte di soggetti minorenni è consentito esclusivamente previo consenso e adesione del soggetto esercente la responsabilità genitoriale o la potestà sul minore. Tale soggetto assume integralmente ogni responsabilità in ordine ai dati e alle informazioni fornite, alle dichiarazioni rese, alle decisioni assunte e alle garanzie prestate nell’interesse del minore.

Sebbene i sistemi informatici della Società siano adeguatamente protetti mediante misure di sicurezza conformi alla normativa nazionale ed europea vigente in materia, l’utente, con l’adesione al servizio, accetta le presenti Condizioni e dichiara di essere consapevole dei rischi connessi alla conservazione e alla trasmissione di dati attraverso reti pubbliche di telecomunicazione, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, furto di dati, clonazione, perdita, malware e phishing.

Si precisa altresì che i dati personali dell’utente sono conservati sulla piattaforma cloud Server Plan, le cui condizioni di servizio si intendono integralmente richiamate e applicate.

OGGETTO DEL SERVIZIO

Doctorium eroga servizi di consulto medico online in modalità di Telemedicina, nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle Indicazioni nazionali per l’erogazione di prestazioni in telemedicina (Accordo Stato-Regioni del 17 dicembre 2020, rep. atti n. 215/CSR).

La Telemedicina è un approccio innovativo alla pratica sanitaria che consente l’erogazione di servizi a distanza attraverso l’uso di dispositivi digitali, internet, software e reti di telecomunicazione, nelle ipotesi in cui il professionista della salute e il paziente non si trovino nella medesima località.

I servizi di Telemedicina offerti da Doctorium, sebbene assimilabili sotto il profilo qualitativo a qualsiasi altra prestazione sanitaria, non sostituiscono la prestazione sanitaria tradizionale fondata sul rapporto diretto e personale tra medico e paziente, bensì la integrano e la completano, in conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento. Per tale motivo lo stesso consulto non può e non deve sostituire la visita in presenza essendo soltanto una prestazione di appoggio.

Doctorium non può essere utilizzato in caso di emergenza né per ottenere una prima diagnosi. In caso di sintomi gravi o improvvisi l’utente deve chiamare il 112 o il numero di emergenza del paese in cui si trova, oppure recarsi al pronto soccorso più vicino.

FINALITÀ, BENEFICI E OPPORTUNITÀ OFFERTE DAL SERVIZIO

Lo sviluppo e l'implementazione di strumenti di Telemedicina consentono di individuare soluzioni innovative a problematiche proprie della medicina tradizionale e di creare nuove opportunità per il miglioramento complessivo della qualità dei servizi sanitari, favorendo una più efficace collaborazione tra i professionisti sanitari coinvolti e i pazienti.

In particolare, la Telemedicina persegue le seguenti finalità:

- **Equità di accesso alle cure:** la Telemedicina garantisce la disponibilità di assistenza sanitaria qualificata anche in favore di soggetti residenti in aree geograficamente remote o di difficile accessibilità, abbattendo le barriere territoriali che limitano la fruizione delle prestazioni sanitarie.
- **Continuità delle cure:** la Telemedicina migliora la qualità dell'assistenza sanitaria assicurando la continuità terapeutica, rendendo possibile l'erogazione della prestazione medica direttamente al domicilio del paziente, senza necessità di spostamento fisico da parte del professionista sanitario né del paziente medesimo.
- **Gestione delle patologie croniche:** la cura delle malattie croniche costituisce un ambito prioritario di applicazione dei modelli di Telemedicina. Il telemonitoraggio consente di migliorare la qualità della vita dei pazienti affetti da patologie croniche attraverso soluzioni di autogestione e monitoraggio remoto, anche in funzione di una de-ospedalizzazione precoce e appropriata.
- **Supporto alla terapia farmacologica:** l'utilizzo di strumenti di Telemedicina può altresì costituire valido supporto alla terapia farmacologica in corso, al fine di migliorare la compliance del paziente e favorire la corretta aderenza al piano terapeutico prescritto.

I SERVIZI

Art. 1 — Descrizione generale dei servizi

Doctorium, nell'ambito della Telemedicina specialistica, offre un servizio di consulenza online con medici specialisti, psicologi/psicoterapeuti e biologi nutrizionisti (di seguito, lo "Specialista"), fruibile attraverso il sito www.doctorium.it.

Si precisa che lo Specialista esercita la propria attività in piena autonomia tecnico-professionale, in qualità di libero professionista e non di dipendente e/o collaboratore di Doctorium. Il contratto di prestazione sanitaria si conclude direttamente tra l'utente e lo Specialista. Doctorium, nella propria qualità di gestore della piattaforma, fornisce esclusivamente i servizi tecnologici di supporto (collegamento, archiviazione, fatturazione, intermediazione del pagamento) e non assume alcuna responsabilità per il contenuto della prestazione sanitaria, per la diagnosi, per la prognosi, per le prescrizioni o per qualsiasi altro atto medico. Ogni Specialista dichiara e garantisce a Doctorium di essere in regola con l'iscrizione al proprio Ordine professionale e di essere coperto da idonea polizza assicurativa per la responsabilità professionale ai sensi della L. 24/2017.

Mediante l'accesso alla piattaforma, l'utente potrà usufruire dei seguenti servizi:

- consulto online con uno Specialista, su prenotazione;
- archivio clinico contenente i documenti rilasciati dagli Specialisti consultati, cartella anamnestica e area personale online;
- privacy del consulto;
- conservazione e cancellazione della documentazione;
- upload di documenti clinici sulla propria pagina personale;
- valutazione dell'esperienza;
- ricerca con intelligenza artificiale;
- visite in presenza;

- diverse tipologie di visite richiedibili;
- registrazione;
- utilizzo del Voucher;
- supplemento al costo del consulto.

Art. 2 — Modalità di accesso a Doctorium e tipologia di servizi

La piattaforma Doctorium è raggiungibile da qualunque dispositivo connesso a Internet e si adatta al dispositivo utilizzato (formato web-responsive). Accedendo alla piattaforma, l'utente può usufruire dei servizi descritti di seguito.

Doctorium si riserva di attivare ulteriori servizi di Telemedicina, tra cui il monitoraggio a distanza dei parametri clinici del paziente. Tali servizi, quando disponibili, saranno disciplinati da specifiche condizioni.

L'accesso alla piattaforma consente di usufruire dei servizi descritti nei paragrafi che seguono.

Consulto online (anche video consulto) h 24 con uno Specialista

Come previsto dalle **Indicazioni nazionali**, il consulto online è a tutti gli effetti un atto medico, durante il quale il medico interagisce a distanza con il paziente in modo diretto e personalizzato. **Il consulto online non sostituisce la prima visita in presenza e non è finalizzato alla formulazione di una prima diagnosi. Lo Specialista decide se e in che misura il consulto a distanza è adeguato al caso; in particolare può: seguire nel tempo una patologia già nota; confermare, modificare o rinnovare una terapia in corso; raccogliere l'anamnesi e prescrivere esami per una patologia nota o sospetta; valutare gli esiti di esami già eseguiti e prescrivere approfondimenti o una terapia. Qualora ritenga necessario un esame obiettivo completo o una visita in presenza, lo indica al paziente.** Quando necessario, un operatore sanitario può essere presente accanto al paziente per assistere il medico nella valutazione clinica.

Le prescrizioni eventualmente rilasciate sono valide secondo la normativa italiana; la loro utilizzabilità all'estero dipende dalle norme del paese in cui l'utente si trova.

Il consulto si svolge in tempo reale, in videochiamata, in modo da consentire allo Specialista di vedere il paziente e di interagire con lui.

Il consulto si svolge in lingua italiana, salvo diversa indicazione dello Specialista durante il consulto. Le ulteriori lingue indicate nel profilo dello Specialista segnalano che questi è in grado di fornire alcune indicazioni essenziali in tali lingue, ma non garantiscono che il consulto possa svolgersi interamente in una lingua diversa dall'italiano.

Le prescrizioni rilasciate dallo Specialista sono redatte secondo la normativa italiana e al di fuori dell'Italia non sempre hanno valore: è obbligo dell'utente che vive o si trova all'estero verificarne la validità nel Paese in cui intende utilizzarle.

Nell'ambito del consulto online non possono essere rilasciati certificati di malattia.

La piattaforma Doctorium è accessibile 24 ore su 24 e consente di richiedere consulenze specialistiche per ricevere indicazioni, pareri o chiarimenti su tematiche medico-sanitarie. Il pagamento della prestazione può essere effettuato tramite carta di credito, PayPal o bonifico bancario.

La durata del consulto varia in base allo Specialista selezionato, come indicato sul relativo profilo, e può essere, al massimo, di 30 (trenta) o 60 (sessanta) minuti. In casi specifici, alcuni Specialisti possono proporre consulti più brevi, della durata di 15 minuti; tali consulti non sono prenotabili in autonomia, in quanto è necessario attendere la valutazione e l'autorizzazione dello Specialista in base alla richiesta presentata dal paziente. I consulti da 15 minuti devono essere prenotati con almeno 24 ore di anticipo.

Per garantire un'esperienza completa, il paziente potrà comunicare con lo stesso Specialista anche nei 7 giorni successivi al consulto, utilizzando la chat privata disponibile nella propria area riservata sulla piattaforma. Il servizio di chat costituisce funzionalità accessoria, offerta a titolo gratuito al paziente e finalizzata

esclusivamente alla comunicazione diretta tra medico e paziente. Doctorium non esercita alcun controllo sul contenuto e sull'utilizzo della chat, che resta sotto la responsabilità esclusiva delle parti coinvolte. Lo Specialista non è in alcun modo obbligato a fornire riscontro all'utente tramite chat, restando inteso che la prestazione professionale resa dallo Specialista si intende conclusa con la chiusura formale del consulto sulla piattaforma. Alla chiusura del consulto la chat viene automaticamente chiusa e, per motivi di sicurezza, i messaggi scambiati sono cancellati; la chat può essere riaperta esclusivamente dallo stesso Specialista, a suo insindacabile giudizio, anche sulla base di quanto emerso nel corso del consulto. Qualora lo Specialista decida di riaprire la chat, la stessa rimarrà attiva fino a quando egli stesso decida di chiuderla e comunque per un periodo massimo di 7 (sette) giorni decorrenti dalla data di erogazione del consulto; decorso tale termine, la chat sarà automaticamente chiusa e non potrà più essere riaperta. Durante il periodo di riapertura, l'utente e lo Specialista potranno comunicare tra loro e scambiarsi documenti tramite la piattaforma, fermo restando che tale funzionalità non comporta in alcun caso l'instaurazione di un nuovo consulto né un obbligo di risposta continuativa da parte dello Specialista.

Qualora, nel periodo di riapertura della chat, emergano elementi che lo rendano necessario, lo Specialista può integrare il parere già reso. In tal caso il referto viene riemesso comprensivo della parte aggiunta e sostituisce il precedente all'interno della pagina del consulto, restando ferme la data di chiusura del consulto e la documentazione fiscale già emessa. L'utente ne riceve comunicazione e può scaricare il referto aggiornato dalla medesima pagina. L'integrazione non costituisce un nuovo consulto e non comporta alcun ulteriore addebito.

Qualora l'utente richieda un ulteriore consulto entro i sette giorni successivi a quello già effettuato, potrà richiedere uno sconto fino al 15%; per consulti aggiuntivi richiesti oltre il termine dei sette giorni, lo sconto applicabile potrà arrivare fino al 10%. Qualora sia lo stesso Specialista a ritenere necessario un consulto di controllo in continuità con il primo, quest'ultimo, su espressa richiesta dello Specialista, potrà essere erogato a titolo gratuito. Si precisa che lo sconto matura al termine del consulto precedente e viene applicato mediante voucher: per ottenerlo l'utente deve chiedere l'emissione del voucher al termine del consulto oppure al momento dell'acquisto del consulto successivo. Per tale motivo lo sconto non è applicato in via automatica da Doctorium.

Per accedere ai servizi offerti dalla piattaforma "Doctorium", l'utente potrà registrarsi direttamente dalla home page, creando il proprio profilo come utente-paziente. La procedura richiede l'inserimento dei dati personali richiesti, l'accettazione dei termini di servizio e dell'informativa sulla privacy, nonché il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, compresi quelli di natura sensibile, ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati.

Completata la registrazione, l'utente riceverà un'e-mail di conferma e, contestualmente, un SMS contenente un codice temporaneo generato automaticamente dal sistema. Il codice ha durata di 10 minuti e ne viene generato uno nuovo a ogni accesso. Per accedere a Doctorium è pertanto necessario inserire la propria e-mail e il codice temporaneo ricevuto via SMS.

Il consulto online si richiede su prenotazione, in base alla disponibilità dello Specialista. Per accedere al servizio è sufficiente entrare nell'area dedicata della piattaforma e seguire le istruzioni. L'utente può scegliere liberamente uno Specialista tra quelli disponibili, prenotando un consulto negli orari in cui risultino liberi gli slot del professionista selezionato. Al termine della prestazione, l'utente riceverà un parere specialistico (referto), che sarà reso disponibile all'interno della propria area riservata per il periodo indicato al paragrafo «Conservazione e cancellazione della documentazione». Per tale ragione, l'utente si impegna sin d'ora a scaricare e ad archiviare autonomamente il referto e i relativi allegati.

Il referto è reso disponibile in formato PDF protetto da password. La password è generata dal sistema, è specifica del singolo consulto ed è mostrata all'utente nella pagina del consulto, immediatamente sotto il documento, insieme al comando per copiarla; resta disponibile in tale pagina per tutto il periodo di conservazione del referto.

La protezione ha lo scopo di impedire la lettura del documento da parte di terzi in caso di inoltro o di smarrimento del file. L'utente è tenuto a custodire la password con la medesima diligenza richiesta per le proprie credenziali di accesso e risponde della diffusione del documento che dovesse derivare da una sua comunicazione a terzi.

Ai fini di queste condizioni di servizio, il consulto online si intende aperto nel momento in cui, alla data e all'orario prescelti, lo Specialista avvia la prestazione cliccando sull'apposito tasto della piattaforma. Il consulto si considera invece chiuso non al termine della sessione video, ma esclusivamente quando lo Specialista redige le proprie conclusioni nel documento riepilogativo e procede alla conferma del pagamento. Dal momento della chiusura del consulto da parte dello Specialista, il pagamento si intende definitivamente acquisito.

Possono verificarsi circostanze, totalmente estranee alla volontà e al controllo di Doctorium, che rendano impossibile lo svolgimento del consulto nell'orario originariamente programmato (a titolo esemplificativo: contrattempi degli Specialisti o degli utenti, malfunzionamento della rete Internet). In tali casi, il consulto potrà essere anticipato o posticipato, compatibilmente con le disponibilità dello Specialista e dell'utente.

L'appuntamento acquistato può essere spostato a una nuova data o a un nuovo orario su richiesta dell'utente o dello Specialista, compatibilmente con la disponibilità di entrambi. La richiesta di spostamento può essere presentata fino a 30 minuti prima dell'orario previsto per il consulto. Qualora lo Specialista chieda lo spostamento meno di 30 minuti prima dell'orario previsto, l'utente ha diritto a chiedere esclusivamente il rimborso integrale della somma corrisposta.

Il consulto inizia e termina agli orari previsti. Qualora l'utente si colleghi in ritardo, il consulto termina comunque all'orario previsto, salvo diversa indicazione dello Specialista; qualora l'utente non si colleghi, lo Specialista ha facoltà di chiudere il consulto. In entrambi i casi la somma corrisposta è dovuta per intero, salvo quanto previsto al paragrafo «Accesso alla piattaforma» per i problemi di accesso tempestivamente segnalati.

In caso di ritardo dello Specialista, il consulto ha comunque la durata prevista, anche se ciò comporta il superamento dell'orario di termine. Qualora lo Specialista non si colleghi entro 20 minuti dall'orario previsto, l'utente può chiedere lo spostamento dell'appuntamento; se il ritardo dello Specialista si ripete nel consulto spostato, l'utente può chiedere il rimborso integrale della somma corrisposta.

Qualora il consulto venga rinviato — per impedimenti dello Specialista o di Doctorium — di oltre tre giorni rispetto alla data inizialmente fissata, ovvero venga posticipato per due volte consecutive, l'utente avrà diritto, a sua scelta, di annullare l'appuntamento con rimborso integrale della somma corrisposta, oppure di richiedere l'assegnazione a un altro Specialista disponibile.

Archivio clinico contenente i documenti rilasciati dagli Specialisti consultati, cartella anamnestica e area personale online

L'utente può accedere in qualsiasi momento alla propria area personale, collegandosi al sito www.doctorium.it ed effettuando il login con il proprio indirizzo e-mail e con il codice temporaneo ricevuto tramite SMS.

All'interno dell'area personale sono disponibili tutte le informazioni relative alle visite già effettuate e a quelle acquistate, ivi inclusi i pareri redatti dagli Specialisti, lo storico delle visite e i documenti fiscali. I pareri e i relativi allegati restano consultabili dall'utente per il periodo indicato al paragrafo «Conservazione e cancellazione della documentazione»; i documenti fiscali restano sempre disponibili nella pagina «Documenti fiscali». Per tale ragione, l'utente si impegna sin d'ora a scaricare e ad archiviare autonomamente tutta la documentazione inerente al consulto con lo Specialista.

È pertanto responsabilità dell'utente scaricare e conservare tempestivamente la propria documentazione, al fine di garantirne la piena disponibilità anche oltre i tempi di conservazione assicurati dalla piattaforma. Doctorium non garantisce che, trascorso tale termine, la documentazione rilasciata dallo Specialista sia consultabile.

Dell'archivio clinico fa parte anche la cartella anamnestica: l'insieme delle informazioni sanitarie dell'utente — descrizione, terapie farmacologiche, allergie, anamnesi remota e prossima, valutazione dei singoli apparati — raccolte e compilate dagli Specialisti nel corso dei consulti. Ogni voce riporta la data e il nominativo dello Specialista che l'ha inserita. La compilazione e l'aggiornamento competono allo Specialista; l'utente può consultarla in qualsiasi momento dalla propria area riservata.

La cartella anamnestica accompagna l'utente sulla piattaforma e può essere consultata dagli Specialisti dei consulti successivi.

Ogni voce della cartella anamnestica è cancellata trascorsi sei mesi dalla data in cui è stata scritta, come indicato al paragrafo «Conservazione e cancellazione della documentazione».

Privacy del consulto

Nella propria area riservata l'utente può stabilire se consentire allo Specialista di prendere visione, durante il consulto, dei consulti precedenti. L'impostazione si trova nel menù del profilo, alla voce «Privacy del consulto», ed è liberamente modificabile dall'utente in qualsiasi momento, prima di ciascun consulto.

Quando il consenso è attivo, l'accesso è circoscritto allo svolgimento del consulto: dal momento dell'emissione del referto lo Specialista non potrà più consultare i consulti precedenti dell'utente.

Quando il consenso non è attivo, lo Specialista non vede i consulti precedenti e prende visione esclusivamente dei documenti che l'utente ha caricato per quel singolo consulto, oltre alla cartella anamnestica. L'utente prende atto che tale scelta può limitare la completezza della valutazione, poiché lo Specialista opererà senza conoscere gli esiti dei consulti precedenti.

Conservazione e cancellazione della documentazione

I documenti caricati dall'utente per il consulto sono cancellati al momento dell'emissione del referto, secondo quanto previsto al paragrafo «Upload di documenti sulla propria pagina personale».

Il referto e i suoi allegati sono conservati per sei mesi dalla data di emissione del referto e sono quindi cancellati in via definitiva, senza possibilità di recupero. La data di cancellazione è indicata all'utente nella pagina del consulto. In caso di riemissione del referto con un'integrazione, il termine continua a decorrere dalla data della prima emissione.

Le voci della cartella anamnestica sono cancellate in via definitiva trascorsi sei mesi dalla data in cui ciascuna è stata scritta.

La password necessaria ad aprire il referto è conservata dalla Società anche dopo la cancellazione del referto, per il tempo di conservazione della documentazione fiscale del consulto, al solo fine di consentire all'utente di aprire la copia che abbia scaricato. Il servizio clienti la comunica esclusivamente all'intestatario dell'account, previa verifica della sua identità.

La documentazione fiscale non è soggetta a cancellazione: le fatture restano disponibili all'utente nella pagina «Documenti fiscali» e sono conservate dalla Società per il tempo previsto dalla normativa tributaria.

Per finalità di sicurezza la Società effettua copie di sicurezza cifrate dei dati, che vengono sovrascritte di continuo e conservano i dati per un massimo di 20 giorni: i dati cancellati dalla piattaforma sono quindi eliminati anche dalle copie di sicurezza entro 20 giorni. Le copie di sicurezza servono esclusivamente al ripristino del servizio e non consentono il recupero, su richiesta dell'utente, della documentazione già cancellata, in quanto non permettono l'estrapolazione di una singola informazione.

Upload di documenti sulla propria pagina personale

Dopo aver acquistato il video consulto, l'utente potrà caricare nella propria area personale i documenti clinici richiesti dallo Specialista, ovvero quelli ritenuti utili a garantire la migliore riuscita del consulto online. I file caricati possono essere modificati o eliminati esclusivamente dall'utente. Lo Specialista può consultare tali

documenti soltanto prima e durante l'esecuzione del consulto, nonché nella fase di redazione del parere medico.

Prima di ogni caricamento l'utente dichiara che i documenti caricati sono nella sua legittima disponibilità e, se riguardano un'altra persona, di essere autorizzato a condividerli con lo Specialista. L'utente è responsabile di tutti i contenuti che carica sulla piattaforma e manleva la Società da ogni pretesa o contestazione, anche da parte di terzi, relativa a tali contenuti.

Una volta conclusa la prestazione e inviato il parere, lo Specialista non avrà più accesso alla documentazione presente nell'archivio clinico del paziente. Per motivi di privacy e sicurezza, tutti i documenti caricati per un video consulto sono automaticamente eliminati al termine della prestazione; in caso di consulto successivo, sarà quindi necessario procedere a un nuovo caricamento.

Per tale ragione, l'utente esonera e manleva sin d'ora la Società da qualsiasi responsabilità per eventuali danni, pregiudizi o rischi derivanti dall'eliminazione dei documenti, e si impegna a conservare copia di tutti i file prima di caricarli sulla piattaforma. È possibile caricare documenti fino a un massimo di 1,5 GB ciascuno, per un totale di 2 GB per ogni consulto.

Analogamente, lo Specialista può condividere documenti clinici nella cartella dell'utente sia prima sia durante il video consulto, oppure allegarli al telereferto emesso al termine del consulto online. L'utente potrà visualizzare tali documenti ma non eliminarli. Anche in questo caso, per ragioni di privacy e sicurezza, tutti i documenti non allegati al telereferto ma condivisi tramite chat, sono automaticamente cancellati dopo la conclusione della prestazione. L'utente si impegna pertanto a scaricare e salvare i file caricati dallo Specialista immediatamente. Gli allegati presenti nel telereferto possono invece essere scaricati una volta che il consulto sia stato chiuso e il referto emesso. Questi ultimi sono conservati per il periodo indicato al paragrafo «Conservazione e cancellazione della documentazione».

Valutazione dell'esperienza

Alla prima apertura della pagina di un consulto chiuso, all'utente viene proposto di valutare l'esperienza mediante un punteggio in stelle e un commento facoltativo. La compilazione è libera: la finestra può essere chiusa dopo 5 secondi senza rispondere e la mancata valutazione non produce alcun effetto sul servizio né sui consulti successivi. Possono lasciare una valutazione esclusivamente gli utenti che hanno effettuato il consulto con lo Specialista.

L'utente prende atto e acconsente a che la valutazione — punteggio e commento — possa essere pubblicata sul sito www.doctorium.it, anche in corrispondenza del profilo dello Specialista. **La pubblicazione avviene indicando il solo nome dell'utente e il mese della valutazione, senza il cognome e senza alcun altro dato identificativo, salvo quelli che l'utente inserisca volontariamente nel testo della recensione.** Non sono in alcun caso pubblicati dati relativi allo stato di salute dell'utente, né il contenuto del consulto o della documentazione clinica.

L'utente che non desideri la pubblicazione della propria valutazione, o che ne chieda la rimozione, può farne richiesta scrivendo a privacy@doctorium.it.

Ricerca con intelligenza artificiale

La ricerca disponibile sul sito www.doctorium.it **può avvalersi** di strumenti di intelligenza artificiale per comprendere la richiesta dell'utente e ordinare le voci del glossario medico pubblicato da Doctorium. **In tal caso** il sistema opera esclusivamente su tali contenuti e non consulta fonti esterne né la rete Internet.

Il contenuto delle voci del glossario è pubblicato solo dopo la revisione da parte di un medico. L'ordinamento dei risultati riflette criteri di rilevanza editoriale e non rappresenta una valutazione della probabilità o della gravità del caso dell'utente.

La ricerca non fornisce diagnosi, non valuta il singolo caso e non sostituisce il parere di un medico o dello Specialista. In caso di sintomi gravi o improvvisi l'utente deve rivolgersi al proprio medico o ai servizi di

emergenza (112/118) **o al numero di emergenza del paese in cui si trova**. Il testo inserito nella ricerca è trattato secondo quanto indicato nell'informativa privacy.

Contenuti informativi

Gli articoli del blog e le voci del glossario pubblicati sul sito www.doctorium.it hanno finalità esclusivamente divulgativa: non costituiscono diagnosi né indicazione terapeutica e non sostituiscono il parere di un medico o dello Specialista.

Visite in presenza

Qualora si renda necessaria una visita specialistica frontale e/o un esame diagnostico, lo Specialista potrà proporre una visita presso il proprio studio o presso una clinica. L'utente potrà decidere di rivolgersi al medico che ha effettuato il video consulto, a un collega da quest'ultimo indicato, a una clinica convenzionata con Doctorium ovvero a una struttura di sua fiducia.

Attraverso Doctorium non è possibile prenotare una visita frontale con uno Specialista. In caso di necessità, sarà lo stesso Specialista, durante il consulto online, a proporre la visita frontale.

Tipologia di tele-visite richiedibili

Le visite effettuabili sulla piattaforma Doctorium sono consulti online prenotati.

Consulto online prenotato. Il consulto online prenotato si svolge previa acquisizione, da parte dell'utente, di un appuntamento messo a disposizione dallo Specialista sulla piattaforma, ovvero a seguito di una proposta di data e orario formulata direttamente dall'utente.

Per effettuare la prenotazione è sufficiente cliccare sul "Calendario" posto accanto al nome dello Specialista, selezionare la data e l'orario desiderati e procedere all'acquisto. Gli orari messi a disposizione dagli Specialisti restano prenotabili fino a 90 minuti prima dell'inizio del consulto; trascorso tale termine non sono più visibili nel calendario.

Gli Specialisti sono presentati in base all'ordinamento scelto dall'utente; in mancanza, in ordine di prima disponibilità. Doctorium può inoltre dare maggiore o minore evidenza a singoli Specialisti in base a criteri organizzativi e di qualità del servizio, quali, a titolo esemplificativo, la disponibilità nei confronti degli utenti, la disponibilità a rispondere alle richieste di consulto con carattere di priorità e la disponibilità a effettuare consulti nei fine settimana. La posizione degli Specialisti non dipende in alcun caso da pagamenti o altri corrispettivi da parte degli stessi.

L'utente può, compilando l'apposito form, chiedere un appuntamento diverso dalle disponibilità presenti in calendario ma, trattandosi di proposte di disponibilità, è necessario attendere la conferma da parte dello Specialista.

Si precisa che il consulto online prenotato è erogato esclusivamente in base alla disponibilità dello Specialista, che deve sempre confermarlo, e non può in alcun modo sostituire una visita in presenza o un servizio di urgenza/emergenza. In tali casi, l'utente è invitato a rivolgersi tempestivamente alle strutture sanitarie competenti.

Registrazione

La registrazione alla piattaforma Doctorium è obbligatoria per poter utilizzare i servizi e accedere al consulto online. Tale registrazione può avvenire secondo due modalità.

Prima modalità — registrazione automatica. La prima modalità di registrazione è automatica e si attiva al momento dell'acquisto di un consulto online. In tale fase la piattaforma richiede l'inserimento dell'indirizzo e-mail al fine di identificare l'utente. Qualora l'e-mail non risulti già presente nel database di Doctorium, sarà richiesto di completare la registrazione inserendo ulteriori dati, tra cui nome, cognome, data di nascita, indirizzo e-mail e numero di telefono cellulare.

Si precisa sin d'ora che ogni account deve essere associato a un indirizzo e-mail e a un numero di cellulare univoci. Non è quindi consentito creare due account utilizzando la stessa e-mail o lo stesso numero di cellulare. Pur essendo riconosciuta all'utente la facoltà di creare più account utilizzando indirizzi e-mail e numeri di cellulare differenti, si precisa che le informazioni relative ai diversi account non potranno in alcun caso essere accorpate né unificate.

Seconda modalità — registrazione senza acquisto. La seconda modalità prevede la possibilità di registrarsi senza aver effettuato alcun acquisto. In tal caso è sufficiente cliccare sul pulsante "Registrati" presente sulla homepage della piattaforma e inserire i medesimi dati richiesti nella prima modalità.

Anche in questo caso, ogni account deve essere associato a un indirizzo e-mail e a un numero di cellulare univoci. Non è quindi consentito creare due account utilizzando la stessa e-mail o lo stesso numero di cellulare. Pur essendo riconosciuta all'utente la facoltà di creare più account utilizzando indirizzi e-mail e numeri di cellulare differenti, si precisa che le informazioni relative ai diversi account non potranno in alcun caso essere accorpate né unificate.

L'utente dichiara, sotto la propria esclusiva responsabilità, che tutti i dati clinici, anamnestici e identificativi forniti allo Specialista (anche tramite caricamento di documenti) sono completi, veritieri e aggiornati. L'utente manleva Doctorium e lo Specialista da ogni responsabilità derivante da dati incompleti, errati o non veritieri, ivi compresi gli effetti su diagnosi, prognosi e prescrizioni.

Inoltre, l'utente è l'unico responsabile della custodia delle proprie credenziali di accesso. Ogni attività svolta tramite l'account si presume effettuata dall'utente intestatario. L'utente manleva Doctorium e lo Specialista per qualsiasi conseguenza derivante da accesso o uso non autorizzato dell'account, salvo che lo stesso non sia tempestivamente segnalato.

Le pagine di registrazione e di accesso alla piattaforma **e i moduli di contatto e di richiesta presenti sul sito** sono protetti dal servizio reCAPTCHA fornito da Google, che analizza il traffico al fine di distinguere gli accessi effettuati da persone fisiche da quelli automatizzati. All'utilizzo di tale servizio si applicano le Norme sulla privacy e i Termini di servizio di Google, richiamati nelle pagine medesime.

Accesso alla piattaforma

L'utente accederà al proprio account inserendo la mail indicata in fase di registrazione e riceverà un codice OTP sul numero di cellulare utilizzato in fase di registrazione. L'utente espressamente manleva Doctorium in relazione alla veridicità e correttezza dei dati personali forniti ed in relazione all'identità di chi crea e/o utilizza l'account.

Almeno due ore prima dell'orario previsto per il consulto, l'utente è tenuto ad accedere alla piattaforma per verificare di ricevere correttamente il codice OTP e che tutto funzioni; se il consulto è acquistato meno di due ore prima, l'utente è tenuto, subito dopo l'acquisto, a uscire dalla piattaforma e ad accedervi di nuovo con il codice OTP. In entrambi i casi l'utente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al servizio clienti eventuali problemi. L'utente che si trova all'estero deve verificare in particolare di poter ricevere SMS anche fuori dall'Italia (per esempio attivando il roaming). La Società provvede a risolvere i problemi segnalati in tempo utile per il consulto; qualora ciò non sia possibile, l'appuntamento è spostato e, se il problema non è risolto prima del nuovo appuntamento, l'utente può richiedere esclusivamente il rimborso integrale della somma corrisposta. Doctorium non risponde dell'impossibilità di accedere al consulto qualora l'utente non abbia effettuato tale verifica o non abbia comunicato tempestivamente il problema.

Come misura di sicurezza, a ogni accesso all'account la piattaforma invia automaticamente un'e-mail all'indirizzo indicato in fase di registrazione, così che l'utente possa accorgersi subito di un accesso non effettuato da lui e segnalarlo tempestivamente alla Società.

Riservatezza del consulto e divieto di registrazione

L'utente si impegna a effettuare il consulto in luogo riservato, idoneo a garantire la confidenzialità dei dati sanitari. È espressamente vietato registrare audio, video o screenshot del consulto senza il preventivo

consenso scritto dello Specialista; eventuali violazioni potranno costituire illecito ai sensi della normativa civile, penale e di protezione dei dati personali. Doctorium non risponde in alcun caso per pregiudizi derivanti dalla presenza di terzi non autorizzati durante il consulto, né per registrazioni effettuate dall'utente in assenza di consenso.

Utilizzo del Voucher

Il voucher è uno strumento elettronico e/o cartaceo che dà diritto a uno sconto sulla prestazione, fino a coprirne anche il 100% del valore. Si utilizza al momento del pagamento e può essere applicato alla prestazione di un singolo Specialista.

Il voucher è emesso da Doctorium, che può distribuirlo direttamente all'utente finale o a soggetti terzi. Può essere utilizzato una o più volte, a seconda delle condizioni stabilite. Alcuni voucher possono essere acquistati dall'utente per visite future, mentre altri possono essere rilasciati da Doctorium a titolo di rimborso, parziale o totale, per una visita non effettuata o solo parzialmente svolta.

Si precisa che, una volta emessi, i voucher non rientrano più nella immediata disponibilità di Doctorium; pertanto, la Società non può essere ritenuta responsabile per eventuali utilizzi impropri o non autorizzati degli stessi. L'utente prende atto che Doctorium si riserva il diritto di sospendere o interrompere, in qualsiasi momento e per qualunque motivo, la validità di uno o più voucher non acquistati o non emessi a titolo di rimborso, senza che ciò possa dar luogo ad alcun diritto al rimborso o al risarcimento danni nei confronti di Doctorium.

Qualora l'utente abbia acquistato un voucher per una visita futura, lo stesso ha durata di 12 mesi dal momento dell'emissione. Doctorium non potrà annullare tale voucher se non previo rimborso dell'importo corrisposto dall'utente. Il rimborso sarà effettuato solo previa dimostrazione, da parte dell'utente, dell'avvenuto pagamento e del mancato utilizzo del voucher, e a seguito delle necessarie verifiche da parte di Doctorium sulle transazioni e sulle attività collegate al codice voucher.

Si chiarisce infine che i voucher non sono in alcun caso cumulabili o compatibili con altre promozioni attive. Pertanto, l'utente registrato a una promozione non potrà utilizzare alcun voucher contestualmente.

Supplemento al costo del consulto

Doctorium si riserva il diritto di applicare un supplemento al prezzo base del consulto in determinate circostanze, quali, a titolo esemplificativo: consulti richiesti con carattere di priorità (ad esempio fissati a breve distanza dalla richiesta), ovvero effettuati in orari serali (dopo le ore 20:00) o in giornate festive e prefestive. La maggiorazione potrà essere applicata, in via esemplificativa e non esaustiva, per consulti fissati entro sei ore dalla richiesta, per consulti svolti il sabato, la domenica o in altri giorni festivi, nonché per consulti programmati nei giorni feriali prima delle ore 9:00 o dopo le ore 20:00.

L'utente sarà sempre informato preventivamente dell'eventuale supplemento, e il costo finale — comprensivo della maggiorazione — sarà chiaramente indicato prima dell'acquisto. Oltre al costo finale l'utente potrà prendere visione sul sito del costo iniziale della prestazione dello specialista al fine di avere piena facoltà di scegliere se procedere o meno al pagamento e alla conferma del consulto.

In ogni caso, Doctorium garantisce che il costo complessivo del consulto, comprensivo di maggiorazioni, non potrà superare il doppio del prezzo base previsto per il medesimo video consulto ed esposto sul sito.

Acquisto di un voucher per un consulto futuro

L'utente ha la possibilità di acquistare un consulto da effettuarsi in un momento successivo, acquistando un voucher di un determinato valore, con applicazione di uno sconto del 10%.

Il voucher ha validità di 12 mesi dalla data di acquisto e dà diritto all'utente di effettuare un consulto con uno Specialista il cui costo sia pari o inferiore al valore del voucher. Qualora il costo del consulto sia inferiore, l'utente potrà utilizzare l'importo residuo per un consulto successivo. Resta inteso che Doctorium potrà, a

propria discrezione, assegnare all'utente anche uno Specialista il cui compenso ordinario sia superiore al valore del voucher acquistato, senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente.

Qualora, nei dodici mesi, il consulto non possa essere effettuato per motivi imputabili a Doctorium o allo Specialista (a titolo esemplificativo: indisponibilità di Specialisti nell'area prescelta, indisponibilità dello Specialista scelto, malfunzionamenti tecnici della piattaforma), l'utente avrà diritto al rimborso integrale della somma versata, unitamente a un voucher sconto del 10% da utilizzare per un consulto futuro.

COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Art. 1 — Costo del consulto online specialistico

Il consulto online specialistico ha una durata massima di 30 (trenta) o 60 (sessanta) minuti, si svolge con uno Specialista qualificato e prevede un costo variabile compreso tra € 45,00 ed € 300,00. L'importo è determinato congiuntamente dallo Specialista e da Doctorium ed è sempre reso noto all'utente prima dell'acquisto, essendo indicato accanto al nominativo del professionista.

Il prezzo complessivo corrisposto dall'utente è composto da due elementi distinti: il compenso spettante allo Specialista per la prestazione sanitaria e il corrispettivo dovuto a Doctorium per il servizio di intermediazione. Tali importi sono autonomi e non subordinati l'uno all'altro. Come precisato di seguito, l'importo richiesto da Doctorium per il servizio di intermediazione non può superare il 50% del costo indicato sul sito.

Qualora l'utente richieda un ulteriore consulto entro i sette giorni successivi a quello già effettuato, potrà richiedere uno sconto fino al 15%; per consulti aggiuntivi richiesti oltre il termine dei sette giorni, lo sconto applicabile potrà arrivare fino al 10%. Qualora sia lo stesso Specialista a ritenere necessario un consulto di controllo in continuità con il primo, quest'ultimo, su espressa richiesta dello Specialista, potrà essere erogato a titolo gratuito.

Si precisa che lo sconto matura al termine del consulto precedente e viene applicato mediante voucher: per ottenerlo l'utente deve chiedere l'emissione del voucher al termine del consulto oppure al momento dell'acquisto del consulto successivo. Per tale motivo lo sconto non è applicato in via automatica da Doctorium.

Il pagamento del consulto avviene al momento dell'acquisto e sarà bloccato da Doctorium a titolo di anticipo non vincolante a titolo di garanzia. Al termine della prestazione, e comunque entro dieci (10) giorni dalla chiusura del consulto da parte dello Specialista, l'utente riceverà regolare documentazione fiscale attestante l'avvenuto pagamento. Si precisa che, ai fini fiscali, soltanto la spesa relativa alla prestazione sanitaria è detraibile in sede di dichiarazione dei redditi.

Qualora l'utente, dopo aver usufruito del consulto, contesti il pagamento presso la propria banca o il proprio circuito di pagamento (cosiddetto chargeback) senza giustificato motivo, la Società può sospendere l'account e si riserva di agire per il recupero della somma dovuta.

Durante la procedura di acquisto del consulto online, l'utente visualizzerà tutti i dettagli del consulto e del pagamento e sarà reindirizzato al servizio di pagamento, potendo scegliere se procedere tramite PayPal o con carta di credito attraverso il sistema Stripe. All'utente è riconosciuta la possibilità, previa esplicita richiesta, di effettuare il pagamento mediante bonifico bancario immediato.

Per l'acquisto l'utente potrà cliccare direttamente sul calendario dello specialista prescelto o richiedere un link. A decorrere dal momento della ricezione del link di pagamento — trasmesso a mezzo e-mail o WhatsApp — ovvero dal momento dell'accesso diretto al calendario dello Specialista, Doctorium garantisce all'utente la riserva esclusiva dello slot di consulto prescelto per un termine massimo di 20 (venti) minuti, entro il quale l'utente è tenuto a completare la transazione di pagamento. Decorso inutilmente tale termine, la riserva si intenderà cessata di pieno diritto e lo slot tornerà immediatamente nella disponibilità degli altri utenti della piattaforma, senza che l'utente che lo aveva prenotato possa avanzare pretese di alcun genere.

Qualora l'utente intenda cancellare la prenotazione, l'importo già corrisposto sarà rimborsato integralmente, a condizione che l'annullamento avvenga entro e non oltre **48 ore** antecedenti l'orario previsto per il consulto online. Decorso tale termine, la prenotazione non potrà più essere annullata e l'utente non avrà diritto al rimborso delle somme versate. **Il servizio di intermediazione di Doctorium e la prestazione sanitaria dello Specialista sono strettamente connessi: la disdetta, ove consentita, riguarda il consulto nel suo complesso e non può essere esercitata per una sola delle due parti.**

Per la medesima ragione, i consulti fissati, anche con carattere di priorità, entro le **48 ore** successive all'acquisto non possono in alcun caso essere annullati né dar luogo a rimborso dell'importo versato.

Salvi i casi di cui al punto precedente, l'utente prende atto e accetta espressamente che, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. p) e a) del Codice del Consumo, è escluso il diritto di recesso di cui all'art. 52, in quanto il servizio costituisce prestazione sanitaria e/o servizio a esecuzione immediata.

Tuttavia, Doctorium, si riserva il diritto di valutare le circostanze che hanno impedito all'utente di partecipare al consulto e potrà comunque disporre il rimborso totale o parziale ovvero la riprogrammazione del consulto, in caso di impedimenti gravi e documentati dell'utente (a titolo esemplificativo e non esaustivo malattia, lutto, ricovero ospedaliero ecc.).

Nel caso in cui il pagamento del consulto online sia stato effettuato mediante bonifico bancario, l'eventuale rimborso derivante da cancellazione della prenotazione, da chiusura gratuita disposta dal medico o da interruzione per motivi tecnici non avverrà in maniera automatica. In tali ipotesi, Doctorium provvederà a effettuare un bonifico di rimborso sullo stesso IBAN utilizzato per il pagamento originario, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione dell'evento che ha determinato lo storno. Nella causale del bonifico verrà indicata la motivazione del rimborso.

Art. 2 — Fatturazione

Al termine del consulto, l'utente riceverà due distinti documenti fiscali: il primo, emesso direttamente dallo Specialista nei confronti dell'utente, relativo alla prestazione specialistica erogata; il secondo, emesso da Doctorium nei confronti dell'utente, relativo al servizio di intermediazione. La quota spettante a Doctorium per l'intermediazione non potrà in alcun caso superare il 50% del prezzo totale indicato sul sito www.doctorium.it e, comunque, l'importo di € 50 per i consulti con prezzo fino a € 150 e l'importo di € 100 per i consulti con prezzo superiore.

Resta inteso che sia lo Specialista sia Doctorium hanno facoltà, a propria esclusiva discrezione, di applicare tariffe inferiori, riconoscere uno sconto o di omaggiare l'utente in relazione al compenso per la prestazione di rispettiva competenza. In tal caso, la riduzione si applicherà unicamente alla quota spettante alla parte che ha deciso di concederla, senza alcun effetto sull'importo dovuto all'altra parte.

Doctorium si riserva inoltre la facoltà di omaggiare integralmente il consulto all'utente. Parimenti, qualora non sussistano le condizioni di eleggibilità clinica per procedere, il medico dovrà chiudere il consulto disponendo la restituzione integrale della somma corrisposta dall'utente.

Il documento fiscale emesso recherà un numero progressivo e, come data, quella di chiusura del consulto online. Nei dettagli saranno riportate sia la data di apertura sia la data di chiusura della prestazione.

Si rammenta che, ai fini di queste condizioni di servizio, il consulto online si intende aperto nel momento in cui, alla data e all'orario prescelti, lo Specialista avvia la prestazione cliccando sull'apposito tasto della piattaforma. Il consulto si considera invece chiuso non al termine della sessione video, ma esclusivamente quando lo Specialista redige le proprie conclusioni nel documento riepilogativo e procede alla conferma del pagamento. Dal momento della chiusura del consulto da parte dello Specialista, il pagamento si intende definitivamente acquisito.

La fatturazione viene generata automaticamente alla data di chiusura del consulto e resa disponibile all'utente entro dieci (10) giorni successivi alla stessa. La fattura relativa al servizio di intermediazione è emessa in

formato elettronico e trasmessa al Sistema di Interscambio (SDI), mentre quella relativa alla prestazione medica è emessa in formato cartaceo e non trasmessa allo SDI.

Ai sensi del Decreto Legislativo 21 novembre 2014, n. 175, i dati relativi alle prestazioni sanitarie rese ai privati cittadini devono comunque essere trasmessi telematicamente per consentire l'elaborazione delle dichiarazioni dei redditi precompilate. In base a quanto stabilito dal D.M. 31 luglio 2015 e dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, il paziente ha diritto di opporsi all'invio dei propri dati, purché tale opposizione sia esercitata prima dell'emissione della fattura. L'opposizione può essere espressa mediante esplicita richiesta verbale, che verrà annotata nella fattura stessa.

Qualora il paziente non eserciti tale diritto, i dati relativi alla prestazione sanitaria confluiranno nella dichiarazione precompilata e risulteranno accessibili anche ai soggetti dei quali il paziente risulti fiscalmente a carico.

L'opposizione può essere altresì manifestata secondo le modalità alternative previste dai paragrafi 2.4.2, 2.4.4 e 2.4.5 del Provvedimento n. 115304/2019, cui si rimanda integralmente.

Art. 3 — Acquisto di un video consulto per conto di un'altra persona

Paziente maggiorenne capace di intendere e volere

L'utente può acquistare un video consulto per conto di un'altra persona, indicandolo nel percorso di acquisto alla voce «Per un'altra persona» e inserendo i dati del paziente, **dichiarando di essere autorizzato a farlo in forza di un'autorizzazione espressa del paziente maggiorenne e capace.**

Paziente maggiorenne incapace di intendere e volere

L'utente maggiorenne incapace di intendere e volere non può in alcun caso acquistare autonomamente un video consulto. Affinché un incapace possa usufruire del servizio, l'acquisto deve essere effettuato dal tutore legale/curatore/amministratore di sostegno, il quale provvederà a inserire i dati del paziente all'interno della piattaforma. In tal caso l'utente dichiara, sotto la propria esclusiva responsabilità, di essere legittimato a farlo: in forza della tutela, della curatela, dell'amministrazione di sostegno o di altra rappresentanza legale. La dichiarazione comprende il titolo a richiedere la prestazione sanitaria per conto del paziente e a condividere con lo Specialista i documenti sanitari che lo riguardano.

Doctorium non verifica la sussistenza del titolo dichiarato. L'utente manleva la Società e lo Specialista da ogni pretesa**, anche da parte di terzi,** derivante da un acquisto effettuato in assenza di legittimazione, nonché dalle conseguenze di una dichiarazione non veritiera. La documentazione fiscale resta intestata a chi effettua l'acquisto; il referto è intestato al paziente.

Paziente minorenne

L'utente minorenne non può in alcun caso acquistare autonomamente un video consulto. Affinché un minore possa usufruire del servizio, l'acquisto deve essere effettuato dal genitore o dal tutore legale, il quale provvederà a inserire i dati del minore come paziente all'interno della piattaforma. **La documentazione fiscale resta intestata a chi effettua l'acquisto; il referto è intestato al paziente.**

Il video consulto con un utente minorenne dovrà svolgersi obbligatoriamente alla presenza del genitore o del tutore, che si assume integralmente ogni responsabilità in merito alle informazioni fornite, alle decisioni assunte e, più in generale, a qualsiasi conseguenza derivante dall'utilizzo del servizio.

LE GARANZIE

Art. 1 — Clausola di esonero di responsabilità della Società

Mediante l'espressa e consapevole accettazione delle presenti Condizioni, l'utente prende atto e riconosce che il servizio offerto da Doctorium non può in alcun caso sostituire l'esame obiettivo o la visita in presenza con un medico o con un altro operatore sanitario.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni, l'utente esonera Doctorium da qualsiasi responsabilità derivante dal mancato o parziale funzionamento del servizio dovuto a carenze, totali o parziali, di copertura della connessione Internet necessaria per il corretto utilizzo della piattaforma. L'utente esonera altresì Doctorium da ogni responsabilità derivante da un uso errato o improprio — comunque inteso — della connessione Internet e/o degli strumenti tecnologici utilizzati per accedere al servizio, dichiarandosi consapevole anche delle norme penali vigenti in materia.

Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione a distanza consente oggi l'erogazione di prestazioni in modalità e-health; tuttavia, la complessità e la specificità di tali servizi richiedono che l'utente disponga di strumenti tecnologici adeguati e possieda le competenze necessarie per il loro corretto utilizzo.

Con riferimento ai consulti specialistici, l'utente esonera e manleva sin d'ora Doctorium da qualsiasi responsabilità per eventuali danni, rischi o pregiudizi connessi al servizio, in quanto Doctorium non è in alcun modo responsabile del responso clinico, della diagnosi, della prognosi o della prescrizione fornita dagli Specialisti. Tali attività e decisioni professionali rientrano nella piena ed esclusiva responsabilità personale dello Specialista che le ha emesse.

Art. 2 — Responsabilità della Società

La Società risponde, nei limiti previsti dalla legge, del corretto funzionamento della piattaforma, dei servizi tecnologici che fornisce direttamente (collegamento, archiviazione, fatturazione e intermediazione del pagamento) e della sicurezza dei dati che tratta.

La Società non risponde:

- **a) del contenuto della prestazione sanitaria, della diagnosi, della prognosi e delle prescrizioni, che restano di esclusiva responsabilità dello Specialista;**
- **b) di ritardi, interruzioni o sospensioni del servizio dovuti a cause di forza maggiore o a fatti di terzi al di fuori del suo ragionevole controllo, come previsto all'Art. 6;**
- **c) di disservizi dovuti agli strumenti o alla connessione Internet dell'utente, o al mancato rispetto delle indicazioni tecniche per l'utilizzo del servizio.**

Se un malfunzionamento della piattaforma impedisce lo svolgimento del consulto, l'utente ha diritto al rimborso integrale secondo quanto previsto all'Art. 3.

Restano in ogni caso fermi i diritti riconosciuti all'utente dal Codice del Consumo e dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni e l'avvio dell'acquisto del video consulto, l'utente dichiara espressamente di essere disponibile a ricevere la prestazione in telemedicina, atteso che il proprio profilo tecnologico — inteso come conoscenza e capacità d'uso degli strumenti informatici — gli consente di accedere e utilizzare correttamente il servizio.

In particolare, l'utente dichiara:

- di saper utilizzare, o di essere in grado di apprendere l'utilizzo, degli strumenti digitali di comunicazione (es. smartphone, tablet, computer con webcam);
- di essere autonomo nell'utilizzo di tali strumenti (eventuali disabilità fisiche o cognitive potrebbero limitarne la possibilità);
- ove necessitasse di aiuto, di poter contare su un familiare o caregiver in grado di utilizzare tali strumenti e tecnologie;
- di possedere strumenti e connessione Internet adeguati all'utilizzo del sistema di telemedicina.

Art. 3 — Restituzione della cifra per mancata effettuazione del consulto online

Qualora, per motivi tecnici di rilevante importanza, il consulto online non possa essere portato a termine, l'importo già prelevato sarà riaccreditato secondo le modalità tecniche previste dalla piattaforma.

Per “motivi di rilevante importanza” si intendono esclusivamente le seguenti circostanze:

- a) malfunzionamento della piattaforma o dei servizi accessori, certificato da Doctorium;
- b) continue interruzioni della connessione, imputabili a Doctorium, che rendono impossibile lo svolgimento del consulto online anche dopo ripetuti tentativi;
- c) qualità insufficiente della trasmissione audio-video, tale da rendere impossibile l’esecuzione del consulto online.

In tali ipotesi, lo Specialista ha l’obbligo di chiudere il consulto online con esito negativo, inserendo la dicitura “non eleggibile”. Qualora lo Specialista ritenga, a propria esclusiva discrezione, che non sussistano le condizioni necessarie per portare a termine il consulto, potrà parimenti chiuderlo negativamente con la medesima dicitura.

Con l’accettazione delle presenti Condizioni, l’utente prende atto e accetta, senza riserve, che la decisione dello Specialista in merito alla chiusura del consulto online “non eleggibile” è assunta a sua totale ed esclusiva discrezione.

Inoltre, qualora l’utente abbia acquistato un appuntamento e lo stesso venga rinviato di oltre tre giorni rispetto alla data originariamente fissata — per motivi imputabili allo Specialista e del tutto indipendenti da Doctorium — l’utente avrà la facoltà di cancellare la prenotazione e richiedere il rimborso integrale della somma versata. Il diritto allo storno completo della cifra spetta anche nell’ipotesi in cui il rinvio si verifichi per due volte consecutive.

Art. 4 — Modifica delle Condizioni di Servizio

La Società si riserva la facoltà, in presenza di giustificato motivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: modifiche normative, esigenze tecniche, ristrutturazione del servizio, modifica dei costi degli Specialisti, ecc.) di modificare in via unilaterale le presenti Condizioni, sia per adeguarle a nuove disposizioni normative o regolamentari, sia per esigenze organizzative interne, senza necessità di preavviso individuale agli utenti.

Eventuali modifiche saranno rese note esclusivamente mediante pubblicazione sul sito www.doctorium.it. Tale pubblicazione avrà valore di notifica a tutti gli effetti nei confronti degli utenti e dei clienti. Si raccomanda pertanto all’utente di consultare periodicamente il sito per prendere visione delle Condizioni vigenti e dei relativi aggiornamenti.

Le modifiche non si applicano ai consulti già acquistati, per i quali restano valide le Condizioni accettate al momento dell’acquisto.

Poiché le presenti Condizioni sono fondamentali per l’erogazione del servizio, le stesse saranno presentate e dovranno essere accettate al primo accesso che l’utente effettui dopo la loro pubblicazione.

Art. 5 — Sospensione, chiusura e cancellazione di un account

Doctorium si riserva il diritto, in determinate circostanze a titolo esemplificativo e non esaustivo: violazioni delle presenti Condizioni, condotte in malafede, uso fraudolento dell’account, contestazioni reiterate, **linguaggio offensivo, minacce o molestie nei confronti degli Specialisti o del personale della Società,** ecc., di sospendere, disattivare o cancellare in qualsiasi momento e senza preavviso un account utente o Specialista. Tale facoltà potrà essere esercitata senza che ciò possa essere considerato, da parte dell’utente o dello Specialista, fonte di pregiudizio, danno o responsabilità, diretta o indiretta, a carico di Doctorium. **In tal caso la Società comunica all’utente il motivo della sospensione o della cancellazione all’indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione e rimborsa integralmente le somme versate per i consulti già acquistati e non ancora effettuati. Restano salve le eventuali responsabilità penali dell’utente.**

L’utente può chiedere in qualsiasi momento la chiusura del proprio account scrivendo al servizio clienti dall’indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione. Prima della chiusura l’utente è tenuto a scaricare i referti e i documenti di suo interesse, ai quali, dopo la chiusura, non potrà più accedere. Qualora l’utente abbia consulti già acquistati e non ancora effettuati, se la richiesta di chiusura rientra nei termini previsti per

la disdetta i consulti sono disdetti e rimborsati e l'account è chiuso successivamente; in caso contrario, l'account è chiuso dopo lo svolgimento dei consulti. I referti restano conservati per il periodo indicato al paragrafo «Conservazione e cancellazione della documentazione», in quanto documentano anche l'attività professionale dello Specialista; i documenti fiscali e gli altri dati soggetti a obblighi di legge sono conservati per il tempo previsto dalla legge.

Gli account che non registrano alcun accesso per 48 mesi consecutivi sono chiusi dalla Società, previo avviso inviato all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione. Alla chiusura si applica quanto previsto al paragrafo precedente in materia di conservazione dei referti, dei documenti fiscali e degli altri dati soggetti a obblighi di legge.

Art. 6 — Forza maggiore e interruzione del servizio

Doctorium non potrà essere ritenuta responsabile per il mancato o ritardato adempimento delle obbligazioni nascenti dalle presenti Condizioni quando tale inadempimento sia riconducibile a cause di forza maggiore, intendendosi per tali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gravi calamità naturali (uragani, alluvioni, frane, terremoti e simili), epidemie e pandemie, conflitti armati, atti di terrorismo, tumulti popolari, attacchi informatici, malfunzionamenti gravi delle infrastrutture di telecomunicazione, nonché interruzioni o malfunzionamenti dei servizi forniti da terze parti (a titolo esemplificativo: Stripe, PayPal, Server Plan, Google).

In caso di interruzione del servizio per eventi eccezionali o per interventi di manutenzione programmata o straordinaria, Doctorium si impegna a ripristinare l'operatività nel più breve tempo tecnicamente possibile.

Doctorium non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimenti imputabili a terzi che incidano sul corretto funzionamento dei servizi telematici, quali, a titolo esemplificativo, rallentamenti di rete, mancato funzionamento di linee telefoniche o di elaboratori per il traffico telematico.

Con specifico riferimento ai servizi accessori forniti da operatori di rete (in particolare l'invio di SMS e codici OTP), gli stessi sono soggetti ai termini e alle condizioni imposti dai rispettivi fornitori. Qualora tali fornitori introducano modifiche, sospensioni o interruzioni del servizio, Doctorium potrà di conseguenza essere costretta a interrompere o modificare l'accesso a tali servizi, senza che ciò possa dar luogo ad alcun diritto al rimborso o al risarcimento nei confronti di Doctorium.

Art. 7 — Clausola compromissoria e foro competente

Eventuali controversie relative all'utilizzo del servizio Doctorium saranno deferite preliminarmente a un collegio di probiviri interno alla Società, che provvederà a valutare la controversia — anche eventualmente sentendo l'utente, il quale potrà presentare memorie e documenti — fornendo successivamente un responso scritto. In caso di mancato accordo, sarà tentata un'eventuale mediazione presso un organismo accreditato con sede a Catanzaro. **Per le controversie con l'utente consumatore è competente il foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se situato in Italia. Se il consumatore risiede all'estero, è competente il foro di Catanzaro, fatte salve le norme inderogabili applicabili a sua tutela.**

Art. 8 — Comunicazioni

La Società e l'utente convengono che tutte le comunicazioni inerenti al servizio Doctorium saranno validamente effettuate e pienamente efficaci ove pubblicate sul sito www.doctorium.it e, in relazione a quelle di carattere personale, effettuate a mezzo posta elettronica agli indirizzi indicati dall'utente in fase di registrazione. L'utente può scrivere a Doctorium agli indirizzi e-mail info@doctorium.it e amministrazione@doctorium.it, nonché alla PEC doctorium@pec.it. È inoltre possibile inviare una raccomandata all'indirizzo: Doctorium S.r.l., via Martiri di Gerace 1847 n. 8, 88100 Catanzaro. **L'utente può inoltre contattare il servizio clienti via WhatsApp al numero 351 527 8952. Doctorium S.r.l. ha sede legale in via Martiri di Gerace 1847 n. 8, 88100 Catanzaro, partita IVA 03504140793, REA CZ-201554.**

Art. 9 — Legge applicabile

Per quanto non espressamente regolamentato dalle presenti Condizioni, si rinvia alle norme generali dell'ordinamento italiano.

Art. 10 — Proprietà intellettuale

Tutti i contenuti del sito www.doctorium.it e della piattaforma — tra cui testi, voci del glossario, articoli del blog, immagini, grafica, marchio, logo e software — sono di proprietà della Società o utilizzati su licenza e sono protetti dalle norme sul diritto d'autore e sulla proprietà industriale. È vietata qualsiasi riproduzione, anche parziale, distribuzione o utilizzo a fini commerciali senza autorizzazione scritta della Società, salvo l'uso personale e non commerciale consentito dalla legge. Restano esclusi i documenti caricati dall'utente e i referti a lui rilasciati.

Art. 11 — Clausola di salvaguardia

Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni siano dichiarate nulle, invalide o inefficaci, in tutto o in parte, la nullità, l'invalidità o l'inefficacia non si estende alle altre clausole, che restano pienamente valide ed efficaci.

INFORMATIVA

La Telemedicina utilizza attrezzature mediche, informatiche e tecnologie di comunicazione elettronica che permettono di erogare servizi di refertazione, analisi e telemonitoraggio, mediante l'ausilio di strutture cliniche situate in altre località.

Il sottoscritto è stato informato di quanto segue.

Lo Specialista che effettuerà il consulto non sarà fisicamente nella stessa stanza con il paziente. Il medico, il personale infermieristico e tecnico potranno assistere all'esame in ogni fase necessaria alla buona riuscita.

Doctorium garantisce che ogni Specialista è regolarmente iscritto al proprio Ordine professionale di appartenenza (Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri, Ordine degli Psicologi, Ordine dei Biologi, ecc.).

I dati clinici, biologici, audio e video raccolti, necessari ai fini dell'obiettivo da raggiungere, possono entrare a far parte dei documenti e del materiale del medico che effettua il video consulto. Tali dati devono essere utilizzati esclusivamente a scopo di documentazione o di assistenza sanitaria da parte di tutti i soggetti coinvolti nel passaggio di informazioni necessario all'esecuzione della prestazione richiesta, nonché per ogni altro aspetto organizzativo e amministrativo, ma nei soli limiti richiesti in ragione della finalità di raccolta e trattamento.

Il sottoscritto è stato edotto, ed è pertanto consapevole, che le prestazioni e i servizi di Telemedicina sono assimilati a qualunque altra **prestazione sanitaria**, e devono pertanto sempre rispettare tutti i diritti e gli obblighi propri di qualsiasi atto sanitario, anche se le prestazioni di Telemedicina non sostituiscono completamente le prestazioni assistenziali tradizionali, ma le integrano per migliorarne efficacia, efficienza, appropriatezza e sostenibilità.

Il sottoscritto è stato altresì informato dell'esistenza di metodi alternativi per eseguire il consulto e, in particolare, della possibilità di rivolgersi a strutture del Servizio Sanitario Nazionale, ad aziende convenzionate con il servizio sanitario e/o ad aziende private che erogano la prestazione con metodi tradizionali; ha tuttavia scelto il video consulto come forma per consultare un medico e dichiara pertanto sin d'ora di essere disponibile a ricevere la prestazione in telemedicina, poiché il proprio "profilo tecnologico", ovvero la conoscenza e capacità d'uso degli strumenti informatici, lo consente.

A tal fine il sottoscritto dichiara:

- di saper utilizzare, o di essere in grado di apprendere l'utilizzo, degli strumenti digitali di comunicazione (es. smartphone, tablet, computer con webcam);

- di essere autonomo nell'utilizzo di tali strumenti (eventuali disabilità fisiche o cognitive potrebbero limitarne la possibilità);
- ove necessitasse di aiuto, di poter contare su un familiare o caregiver in grado di utilizzare tali strumenti e tecnologie;
- di possedere strumenti e connessione Internet adeguati all'utilizzo del sistema di telemedicina.

Il sottoscritto ha diritto di accesso alle proprie informazioni mediche. Può esaminare tutte le informazioni mediche documentate nel corso di un incontro di Telemedicina e ottenere copia di tali informazioni, in conformità con la legge italiana.

Il sottoscritto è consapevole che, qualora ritenuto necessario dallo Specialista, potranno essere utilizzati strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la **valutazione** e la cura di patologie in ambito medico e/o psicologico.

Il sottoscritto è altresì consapevole che il professionista sanitario, ove lo ritenesse necessario, può consigliare di avvalersi della consulenza di altri professionisti sanitari vincolati al segreto professionale. L'utente può esprimere oralmente il proprio dissenso; in tal caso, il professionista non si assume la responsabilità della scelta e/o del trattamento in oggetto.

Il sottoscritto è consapevole che, qualora, nel corso del consulto, lo Specialista rilevi indicatori di emergenza sanitaria, è tenuto ad invitare l'utente a contattare immediatamente il numero di emergenza 112/118 **o il numero di emergenza del paese in cui si trova** o a recarsi al pronto soccorso più vicino, e potrà sospendere il consulto. Il sottoscritto prende atto e si impegna, in tali ipotesi, a seguire tempestivamente le indicazioni dello Specialista.

Inoltre, il sottoscritto è consapevole che le prescrizioni farmacologiche eventualmente formulate dallo Specialista sono di esclusiva competenza e responsabilità del medesimo, anche con riferimento all'appropriatezza prescrittiva, al rispetto delle Linee Guida del Ministero della Salute in materia di telemedicina e alle limitazioni previste per i farmaci non prescrivibili a distanza. Doctorium non risponde in alcun modo dell'appropriatezza, della correttezza e degli effetti delle prescrizioni emesse.

Il professionista sanitario è strettamente tenuto ad attenersi al Codice Deontologico dell'Ordine di cui fa parte e si ispira ai principi sanciti dall'art. 3 della L. 219/17 in tema di consenso informato.

Il sottoscritto è stato informato che il professionista sanitario può valutare ed eventualmente proporre l'interruzione del rapporto quando constati che non vi sia alcun beneficio dall'intervento e non sia ragionevolmente prevedibile che ve ne saranno dal proseguimento dello stesso. Se richiesto, può fornire le informazioni necessarie a ricercare altri e più adatti interventi.

CONSENSO INFORMATO

Il sottoscritto dichiara di aver perfettamente compreso tutte le informazioni fornite con la presente informativa sulla **prestazione di Telemedicina** e sulle modalità di trattamento e conservazione dei dati. Acconsente all'esecuzione del consulto in modalità di telemedicina e con le garanzie espresse nella presente informativa. Ha il diritto di rifiutare o revocare il proprio consenso per la Telemedicina e/o per il video consulto in qualsiasi momento, senza che ciò influisca sul diritto alle cure future.

Il sottoscritto acconsente alla registrazione di ogni dato clinico, biologico, audio e video necessario ai fini dell'obiettivo da raggiungere nel materiale e/o nella documentazione dello specialista. In caso di necessità o dubbio dello Specialista che eroga il consulto, questi può richiedere una seconda opinione, e in tal caso, il presente consenso si estende ai soggetti che saranno individuati dallo Specialista.

Il sottoscritto è specificamente al corrente e accetta i rischi che si possono correre quando si richiedono prestazioni di Telemedicina, ovvero i rischi connessi alla mancanza del contatto fisico e dello sguardo clinico del medico, all'impossibilità di un consulto completo, della somministrazione della terapia e di un intervento immediato in caso di urgenza.

Il sottoscritto è stato altresì informato dell'esistenza di metodi alternativi per eseguire il consulto e, in particolare, della possibilità di rivolgersi a strutture del Servizio Sanitario Nazionale, ad aziende convenzionate con il servizio sanitario e/o ad aziende private che erogano la prestazione con metodi tradizionali; ha tuttavia scelto il video consulto come forma per consultare un medico e dichiara pertanto sin d'ora di essere disponibile a ricevere la prestazione in telemedicina, poiché il proprio "profilo tecnologico", ovvero la conoscenza e capacità d'uso degli strumenti informatici, lo consente.

Il sottoscritto è consapevole che, qualora, nel corso del consulto, lo Specialista rilevi indicatori di emergenza sanitaria, è tenuto ad invitare l'utente a contattare immediatamente il numero di emergenza 112/118 **o il numero di emergenza del paese in cui si trova** o a recarsi al pronto soccorso più vicino, e potrà sospendere il consulto. Il sottoscritto prende atto e si impegna, in tali ipotesi, a seguire tempestivamente le indicazioni dello Specialista.

Inoltre, il sottoscritto è consapevole che le prescrizioni farmacologiche eventualmente formulate dallo Specialista sono di esclusiva competenza e responsabilità del medesimo, anche con riferimento all'appropriatezza prescrittiva, al rispetto delle Linee Guida del Ministero della Salute in materia di telemedicina e alle limitazioni previste per i farmaci non prescrivibili a distanza. Doctorium non risponde in alcun modo dell'appropriatezza, della correttezza e degli effetti delle prescrizioni emesse.

Il sottoscritto autorizza il medico a utilizzare i propri dati sanitari, ma solo in forma anonima — aggregata o disaggregata — al fine di studio scientifico, controllo economico delle prestazioni, elaborazione di dati epidemiologici e pubblicazioni scientifiche o congressuali, in ogni caso nel rispetto delle normative vigenti in materia.

Il sottoscritto autorizza inoltre la trasmissione dei dati, delle fatture e dei referti, se richiesto, alle compagnie di assicurazione che copriranno i costi delle prestazioni e che il medesimo indicherà esplicitamente, ovvero — qualora il presente accordo sia finalizzato all'erogazione, in tutto o in parte, da parte del Servizio Sanitario Nazionale — a quest'ultimo.

A tal proposito, il sottoscritto autorizza espressamente Doctorium S.r.l. a fornire tale documentazione, per uso personale del sottoscritto e secondo le finalità dal medesimo eventualmente dichiarate a terzi.

I dati personali del sottoscritto sono trattati esclusivamente ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e secondo le finalità e modalità descritte nell'informativa privacy già accettata all'atto della registrazione alla piattaforma.

Qualora il sottoscritto non intenda prestare il consenso all'utilizzo dei dati in forma anonima per scopo scientifico e/o per elaborazioni dei dati a scopo epidemiologico, invierà una mail all'indirizzo amministrazione@doctorium.it, una PEC all'indirizzo doctorium@pec.it, oppure raccomandata all'indirizzo Doctorium S.r.l., via Martiri di Gerace 1847 n. 8, 88100 Catanzaro.