

# CONDIZIONI D'USO DEL SITO E DELL'APPLICAZIONE DOCTOLIB

## 1. OGGETTO

Le presenti Condizioni d'uso (di seguito denominate «CU») hanno lo scopo di definire le condizioni di utilizzo del Sito e della Applicazione Doctolib.

Il Sito e l'Applicazione Doctolib offrono:

- (i) il Servizio Elenco Attori Sanitari che elenca gli Attori Sanitari per scheda profilo,
- (ii) il servizio di collegamento tra gli Attori Sanitari e gli Utenti della Piattaforma Doctolib,
- (iii) la presentazione dei vari Servizi offerti sulla Piattaforma Doctolib quali la condivisione di documenti o la prenotazione di appuntamenti, a cui gli Attori Sanitari possono aderire.

## 2. DEFINIZIONI

Le definizioni allegate alle presenti Condizioni d'uso sono disponibili [qui](#).

## 3. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI D'USO DEL SITO E DELL'APPLICAZIONE DOCTOLIB

3.1 Accedendo e utilizzando il Sito e l'Applicazione Doctolib, il Visitatore del Sito riconosce di aver letto e accettato senza riserve le presenti Condizioni d'Uso.

3.2 Se il Visitatore non è d'accordo con la totalità o parte delle CU, non deve utilizzare il Sito e/o l'Applicazione Doctolib.

## 4. ACCESSO E NAVIGAZIONE

4.1 Il Sito e l'Applicazione Doctolib consentono al Visitatore di accedere al Servizio Elenco Attori Sanitari senza dover creare un Account Utente.

4.2. Il Servizio Elenco Attori Sanitari consente al Visitatore di:

- (i) ricercare un Attore Sanitario secondo diversi criteri (località, specialità, lingue parlate, genere, ecc.),
- (ii) consultare la scheda del profilo degli Attori Sanitari presenti su Doctolib e,
- (iii) informare l'Attore Sanitario che il Visitatore del Sito ha cercato di fissare un appuntamento con lui online sulla Piattaforma Doctolib.

Doctolib non garantisce che il suo Servizio Elenco Attori Sanitari comprenda la totalità dei professionisti sanitari che esercitano la professione sul territorio italiano e, più precisamente, nell'area geografica di ricerca del Visitatore del Sito. Di conseguenza, è possibile che il Visitatore del Sito non trovi sulla Piattaforma Doctolib un determinato Attore Sanitario utilizzando il Servizio Elenco Attori Sanitari.

Per ottenere l'elenco completo di coloro che esercitano una determinata professione, Doctolib rimanda il Visitatore del Sito ai

siti degli ordini professionali se si tratta di Professionisti sanitari che svolgono una professione regolamentata e ai siti delle diverse organizzazioni rappresentative se si tratta di Professionisti sanitari che non esercitano una professione regolamentata. L'elenco degli ordini professionali è disponibile sul sito [doctolib.it](#).

Doctolib ricorda che il Servizio Elenco Attori Sanitari, in ragione della sua incompletezza, non può in alcun caso essere assimilato a un servizio di assistenza dei pazienti nella scelta degli Attori Sanitari più appropriati cui rivolgersi in base alle esigenze dei pazienti medesimi.

Il Visitatore del Sito mantiene sempre la possibilità di scegliere tra gli Attori Sanitari, nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili, delle disposizioni deontologiche applicabili alle professioni regolamentate e delle disposizioni vincolanti applicabili alle professioni non regolamentate.

Doctolib non è in alcun modo responsabile dell'esattezza delle informazioni che figurano sulla pagina del singolo Attore Sanitario. L'esattezza e l'aggiornamento di tali dati è responsabilità esclusiva del singolo Attore Sanitario.

4.3 Il Sito e l'Applicazione Doctolib è accessibile gratuitamente a qualsiasi Visitatore del Sito con accesso a internet. Tutti i costi necessari per accedere al Sito e/o all'Applicazione Doctolib (attrezzatura informatica, connessione internet, ecc.) sono a carico del Visitatore del Sito.

4.4 Doctolib si riserva il diritto, senza preavviso o giustificazione, di interrompere o sospendere in tutto o in parte l'accesso al Sito e/o all'Applicazione Doctolib, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di forza maggiore, per effettuare un aggiornamento e/o operazioni di manutenzione.

## 5. RESPONSABILITÀ

### 5.1 Responsabilità di Doctolib

Doctolib è responsabile solo dei contenuti alla cui creazione o modifica abbia partecipato/che ha pubblicato. In quanto tale, Doctolib non può essere ritenuta in alcun modo responsabile dell'accuratezza delle informazioni che appaiono sulla scheda del profilo di ciascun Attore Sanitario. L'accuratezza e l'aggiornamento di queste informazioni sono di esclusiva responsabilità del singolo Attore Sanitario.

Doctolib non potrà essere ritenuta responsabile:

- (i) in caso di problemi o guasti tecnici o informatici, o di incompatibilità del Sito o dell'Applicazione Doctolib con qualsiasi hardware o software,
- (ii) in conseguenza delle caratteristiche intrinseche di internet, in particolare con riferimento alla mancanza di affidabilità e di sicurezza delle informazioni ivi circolanti.

La responsabilità di Doctolib nei confronti del Visitatore del Sito può essere invocata solo per fatti che le siano direttamente imputabili e che causino al Visitatore del Sito un danno direttamente connesso a tali fatti. Essa non può essere chiamata in causa per i danni indiretti. Doctolib non potrà essere ritenuta responsabile per l'uso improprio del Sito o dell'Applicazione Doctolib da parte del Visitatore del Sito o per qualsiasi sua colpa. Doctolib non potrà essere ritenuta responsabile per fatti illeciti compiuti da terzi attraverso il Sito o l'Applicazione Doctolib.

Il Visitatore del Sito comprende e riconosce che il Sito e l'Applicazione Doctolib sono una soluzione fornita "as is", cioè "nello stato in cui si trova", senza pretesa di rispondere a esigenze specifiche. Doctolib esclude qualunque garanzia di qualsivoglia natura nella misura consentita dalla legge.

## 5.2 Responsabilità del Visitatore del Sito

Il Visitatore del Sito sarà responsabile:

- (i) della protezione della sua Attrezzatura e dei suoi Dati,
- (ii) dell'utilizzo del Sito e/o dell'Applicazione,
- (iii) del mancato rispetto delle presenti CU.

## 6. COMPORTAMENTI DEL VISITATORE

Ciascun Visitatore del Sito si impegna a utilizzare il Sito e l'Applicazione Doctolib e il Sito in modo responsabile. A tal fine, è vietato in particolare:

- (i) ostacolare o interrompere l'accesso o il funzionamento del Sito o dell'Applicazione,
- (ii) tentare di sondare, scansionare o testare la vulnerabilità del sistema o della rete, o violare le misure di sicurezza o di autenticazione senza aver ricevuto l'autorizzazione a farlo,
- (iii) tentare di accedere a dati riservati e ai server privati di Doctolib, che non sono destinati al Visitatore del Sito.

Ciascun Visitatore del Sito si impegna, inoltre, a utilizzare il Sito e l'Applicazione in buona fede. A tal fine, è vietato in particolare:

- (iv) impersonare un'altra persona,
- (v) interferire con l'accesso e l'uso pacifico del Sito e/o dell'Applicazione da parte di qualsiasi altro Visitatore del Sito o Utente,
- (vi) utilizzare il Sito o l'Applicazione Doctolib per scopi diversi da quelli a cui erano destinati,
- (vii) tentare di collegarsi a un appuntamento destinato ad altri,
- (viii) agire in modo tale da danneggiare la reputazione di Doctolib e/o degli Attori Sanitari o in modo improprio (comprese eventuali

osservazioni diffamatorie, indecenti, inadeguate, minacciose, odiose, offensive fatte oralmente o per iscritto),

(ix) effettuare qualsiasi forma di estrazione illecita di dati dal Sito o dall'Applicazione Doctolib come il web scraping.

## 7. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il Sito e l'Applicazione, compresa la loro struttura, i testi, la grafica, le immagini, i loghi, le fotografie, i suoni, i video e le applicazioni informatiche che li compongono sono di proprietà di Doctolib, delle sue società affiliate o dei suoi fornitori e sono protetti in quanto tali dalle leggi vigenti in materia di proprietà intellettuale, diritto d'autore e tutela delle banche dati.

Qualsiasi rappresentazione, riproduzione, adattamento o sfruttamento parziale o totale dei contenuti, dei marchi registrati e dei Servizi offerti sul Sito e sull'Applicazione Doctolib, con qualsiasi procedimento, senza la preventiva, espressa e scritta autorizzazione di Doctolib, è severamente vietato e suscettibile di costituire una violazione ai sensi del Codice della proprietà intellettuale e della Legge sul diritto d'autore.

## 8. DATI PERSONALI E COOKIES

Quando il Visitatore del Sito naviga sul Sito o sull'Applicazione, Doctolib raccoglie ed elabora i suoi Dati Personali in conformità con la Politica sulla protezione dei dati personali di Doctolib accessibile [qui](#). Le informazioni relative ai cookie e le modalità per rifiutare i cookie sono specificate nella Cookie Policy di Doctolib accessibile sul Sito e sull'Applicazione.

## 9. LINK IPERTESTUALI

Il Sito e l'Applicazione Doctolib possono contenere collegamenti ipertestuali e widget che indirizzano a siti di terze parti.

Doctolib non è responsabile del funzionamento, della qualità delle informazioni e dei contenuti di siti di terze parti sui quali non esercita alcun tipo di controllo ma ai quali i Servizi possono fare riferimento.

## 10. MODIFICA DELLE CONDIZIONI D'USO

Il Visitatore del Sito riconosce e accetta che la versione delle CU che fa fede è quella reperibile online accedendo al Sito o sull'Applicazione. Il Visitatore è pertanto tenuto a fare riferimento alla versione delle CU disponibile online alla data di accesso.

Doctolib si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CU, affinché siano sempre coerenti con qualsiasi modifica del Sito e/o dell'Applicazione Doctolib e/o dei Servizi o con eventuali sviluppi o vincoli legali, regolamentari, giurisprudenziali e/o tecnici.

## 11. RIFERIMENTI LEGALI

### 11.1 Editore del Sito e dell'Applicazione.

I Servizi di Doctolib sono gestiti da Doctolib Srl, società soggetta a direzione e coordinamento di Doctolib SAS, con sede legale in

Milano, Corso Giacomo Matteotti n 1, C.F./P.IVA 11537360965, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza Brianza e Lodi [Mi – 2609715].

Indirizzo e-mail: [supporto@doctolib.com](mailto:supporto@doctolib.com)

#### 11.2 Comunicazioni sulla media di destinatari attivi del servizio nell'Unione

Ai sensi dell'articolo 24 (2), del Regolamento emanato dal Parlamento e dal Consiglio europeo relativo al mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (c.d. "Digital Service Act"), le piattaforme online sono tenute a pubblicare informazioni sulla media mensile dei destinatari attivi del servizio all'interno dell'Unione, calcolata come media dell'ultimo semestre.

Lo scopo di questa pubblicazione è determinare se una piattaforma online si qualifica come "piattaforma online di grandi dimensioni" ai sensi del Digital Service Act, raggiungendo almeno una media di 45 milioni di destinatari attivi mensili all'interno dell'Unione.

Doctolib ha calcolato i destinatari attivi mensili medi del suo servizio sulla base delle indicazioni fornite nel Considerando 77 del Digital Service Act e alla luce della definizione di "destinatario attivo di una piattaforma online" ai sensi dell'articolo 3.

Per il periodo dal 1 Febbraio 2025 al 31 luglio 2025, il numero medio di destinatari attivi mensili di Doctolib.it è stato inferiore alla soglia di 45 milioni fissata per la qualificazione di una "piattaforma online di grandi dimensioni".

Tali informazioni saranno aggiornate almeno una volta ogni sei mesi.

11.3 Punto di contatto delle Autorità - Articolo 11 DSA: Conformemente all'articolo 11 del Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, sul mercato unico dei servizi digitali (DSA), Doctolib offre alle Autorità un punto di contatto unico per consentire loro di comunicare direttamente con Doctolib: [contact-dsa-it@doctolib.com](mailto:contact-dsa-it@doctolib.com). Per comunicare tramite questo punto di contatto è possibile utilizzare l'inglese e l'italiano.

**Nota:** questa casella di posta è dedicata esclusivamente agli scambi con le Autorità. Le richieste pervenute a questo indirizzo da soggetti diversi dalle Autorità non verranno evase.

11.4 Punto di contatto per i destinatari dei Servizi Doctolib - Articolo 12 DSA: Ai sensi dell'articolo 12 DSA, Doctolib offre ai destinatari dei Servizi Doctolib un unico punto di contatto per comunicare direttamente con Doctolib: [Supporto Doctolib](mailto:supporto@doctolib.com).

11.5 Relazione annuale sulla trasparenza: In conformità alla normativa prevista dal DSA, la relazione annuale sulla trasparenza per il 2024 è disponibile [qui](#).

11.6 Le condizioni di indicizzazione e posizionamento dei professionisti sono accessibili tramite [questo link](#)

## 12. COMPOSIZIONE AMICHEVOLE – DIRITTO APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Visitatore è informato che al Sito e/o all'Applicazione è soggetto al diritto italiano.

Prima di qualsiasi azione contenziosa, Doctolib e il Visitatore del Sito cercheranno, in buona fede, di risolvere amichevolmente le loro controversie, indipendentemente dalle ragioni e dai motivi della controversia stessa.

Tutte le questioni concernenti la validità, l'applicazione o l'interpretazione delle presenti Condizioni d'Uso, in mancanza di un accordo amichevole, saranno demandate alla competenza esclusiva dei Tribunali del luogo in cui il Visitatore risiede o ha domicilio.