

## **Benvenuto in Dr.Feel®!**

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

**Dr.Feel S.r.l.** (già Dr.Feel S.r.l.), c.f./P.IVA: 08626121217, con sede legale in Milano alla via Colonna n. 5, Cap 20122, offre - tramite la piattaforma tecnologica, disponibile anche in versione web app ("**Piattaforma**"), e la struttura ambulatoriale di Milano ("**Struttura Ambulatoriale**") - un servizio digitale di assistenza sanitaria su misura che consente, a Utenti registrati in Piattaforma, di usufruire di televisite ("**Televisite**" o "**Videovisite**") e follow-up con medici e altri professionisti della salute, sia a distanza tramite chat e video, che in presenza ("**Servizi Dr.Feel®**"). La Piattaforma e la Struttura Ambulatoriale sono identificate dal marchio registrato "Dr.Feel®".

Attraverso Dr.Feel® è possibile fruire servizi sanitari senza recarsi presso le strutture sanitarie, con accessibilità alle cure senza limiti attraverso uno scambio sicuro di informazioni, immagini e documenti tra i professionisti sanitari e i pazienti, garantendo in alcuni ambiti, l'equivalente contenuto assistenziale degli accessi tradizionali. Dr.Feel S.r.l è, infatti, un Centro Erogatore di assistenza specialistica poliambulatoriale, autorizzato dalla Regione Lombardia - ATS Milano ad erogare prestazioni sanitarie in medicina generale e pediatria di base, oltre a prestazioni di nutrizionisti, fisioterapisti, ostetricia, ecc., in regime privato, ai sensi del D.P.R. 14/1/97 e s.m.i.

Per le prestazioni mediche non autorizzate, Dr.Feel S.r.l agisce come fornitore di servizi digitali al Professionista (*rectius*, Centro di Servizi). In questo caso, il rapporto che si instaura tramite la Piattaforma è diretto tra il Professionista e l'Utente.

I Termini e Condizioni Generali ("Termini e Condizioni Generali" o "Condizioni Generali") regolano il rapporto di fornitura dei Servizi Dr.Feel® a Utenti registrati in Piattaforma ("Utente") e, eventuali, suoi familiari ("Utente Familiare").

I Servizi Dr.Feel® inclusi in un piano mensile o annuale (il "Piano") acquistato da una Organizzazione in favore dei propri dipendenti/iscritti/ associati/assicurati ("Beneficiario/i") in base ad un Contratto di Adesione ("Contratto di Adesione") sottoscritto tra Dr.Feel e l'Organizzazione, saranno regolati principalmente dal contratto di Adesione e poi dalle presenti Condizioni Generali. Nel caso di Utente iscritto per il tramite di ente convenzionato con Dr.Feel ("Utente Convenzionato") i Servizi Dr.Feel® inclusi saranno regolati dalla Convenzione. Le Condizioni Generali, quindi, variano a seconda della tipologia di utente: Utente Privato, Utente Convenzionato, Utente Beneficiario e Utente Familiare.

Per alcuni Servizi, come l'Health Scan, e per le prestazioni a distanza, si applicano specifiche condizioni, in conformità con la normativa vigente in materia di telemedicina (“**Condizioni Particolari Servizi**”). Per le prestazioni erogate in presenza presso l’Ambulatorio Dr.Feel® di Milano, sono previste specifiche condizioni particolari, che regolano l'accesso e la modalità di fruizione dei servizi offerti (“**Condizioni Particolari Ambulatorio**”).

## Premesso che:

- I. *Le Condizioni Generali reperibili sul Sito Web sito <https://www.drFeel.com> e sull’App Dr.Feel®, devono essere accuratamente lette, esaminate e comprese dall’Utente prima della registrazione;*
- II. *L’Utente è consapevole che al fine di poter usufruire dei Servizi Dr.Feel® offerti sulla Piattaforma è obbligatorio rilasciare il proprio consenso al trattamento dei dati personali e accettare i presenti Termini e Condizioni.*
- III. *L’Utente dichiara di essere consapevole che dovrà esprimere, in modalità point and click, il proprio consenso alle Condizioni Generali e Particolari, anche ai fini degli art. 1341 e 1342 c.c.;*
- IV. *L’Utente dichiara di essere consapevole che i Servizi Dr.Feel® inclusi in Piani variano a seconda della tipologia di Utente che accede alla Piattaforma;*
- V. *L’Utente, dichiara di conoscere le disposizioni che regolano l’informativa sulla privacy, nonché l’informativa cookie policy e privacy policy;*
- VI. *L’Utente dichiara di conoscere i requisiti minimi di utilizzo hardware e software necessari per poter usufruire dei Servizi e che Dr.Feel potrebbe modificare la Piattaforma e le sue funzionalità;*
- VII. *L’Utente, dichiara di avere la piena capacità di agire e stipulare il Piano;*
- VIII. *Con l’accettazione delle Condizioni Generali e Particolari l’Utente conferma sotto la propria responsabilità di essere maggiorenne e, nel caso di acquisto dei servizi a beneficio di terze parti, di essere legittimato alla prenotazione e alla registrazione in nome e per conto o, comunque, nel caso di soggetti minori di età, di essere legittimato e/o autorizzato alla prenotazione e registrazione nell’interesse del minore medesimo;*
- IX. *L’Utente dichiara di fornire dati veritieri ai fini della registrazione sulla Piattaforma ed è consapevole che è fatto severo divieto all’Utente di inserire dati falsi, inventati o di fantasia nella procedura di registrazione necessaria ad attivare nei suoi confronti l’iter per l’esecuzione del Contratto e le relative ulteriori comunicazioni.*
- X. *L’Utente dichiara di essere consapevole che la Piattaforma Dr.Feel® gestisce sia le prestazioni erogate sia in presenza presso la Struttura Ambulatoriale che quelle a distanza, in termini di prenotabilità, gestione documentale e amministrativa.*
- XI. *L’Utente, dichiara di essere consapevole che le Condizioni Generali e Particolari saranno quelle disponibili sul Sito Web o App al momento della registrazione. Dr.Feel S.r.l. si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento, le Condizioni Generali e Particolari applicabili al rapporto con l’Utente,*

*con efficacia relativa a tutti gli Ordini di Acquisto inviati successivamente all'avvenuta modifica delle condizioni contrattuali, anche qualora l'Utente abbia inviato precedenti Ordini di Acquisto.*

## **Le Premesse costituiscono parte integrante di seguenti Termini e Condizioni Generali e Particolari.**

### **Art. 1 - Definizioni**

1.1. Ai fini dell'applicazione e dell'interpretazione delle presenti Condizioni Generali, i termini elencati in appresso avranno, indipendentemente dall'uso del singolare o del plurale, il significato qui di seguito riportato:

- Per “Contratto” si intende le presenti Condizioni Generali valide per tutte le tipologie di Utente;
- Per “Utente” si intende l'Utente privato, l'Utente Beneficiario e l'Utente Convenzionato come di seguito specificati.
- Per “Utente Privato” la persona fisica che acquista Servizi Dr.Feel®.
- Per “Utente Convenzionato” si intende la persona fisica che acquista Servizi Dr.Feel® iscritto, socio, dipendente e/o associato di una Organizzazione (società, fondo, associazione, ecc.) che in virtù di una convenzione (“Accordo in Convenzione”) con Dr.Feel S.r.l. consente all'Utente Convenzionato di accedere a Piani ad una tariffa agevolata.
- Per “Utente Beneficiario” si intendono gli iscritti, i soci, i dipendenti e/o gli associati definiti “Beneficiari” di una organizzazione che ha sottoscritto un Contratto di adesione ai Servizi Dr.Feel® denominato anche “Contratto di Adesione” (società, fondo, associazione, ecc.) dotata di personalità giuridica che acquista in favore dei Beneficiari Servizi inclusi in Piani (Per Te/Individuale o Per la Famiglia/Familiare Base e Top) a prezzi e condizioni definiti nel Contratto di Adesione stipulato da Dr.Feel con l'Organizzazione.
- Per “Utente Familiare” si intende Il coniuge unito civilmente all'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). Nel caso di Contratto di Adesione concluso con una "Organizzazione" appartenente alla categoria delle Assicurazioni, si prevede un adeguamento automatico obbligatorio; in questo caso i soggetti che possono aderire al servizio sono i medesimi familiari coperti dall'assicurazione che aderisce ai servizi Dr.Feel®.
- Per “Piano” si intende un Contratto che l'Utente in fase di registrazione contrae con Dr.Feel al fine di poter accedere, per un certo periodo, a Servizi Dr.Feel® secondo una tariffa stabilita e resa pubblica in Piattaforma per l'Utente Privato o da un Contratto di Adesione o in Convenzione rispettivamente nel caso di Utente Beneficiario, Utente Familiare e Utente Convenzionato.
- Per Piano “Per te/Individuale” e Piano “Per la Famiglia/Familiare” si intendono le due formule di Piani riservate agli Utenti Privati con determinati Servizi inclusi per come descritti e riepilogati nella Conferma d'ordine, sito, in web App o, diversamente, formule riservate a Utenti Beneficiari, Utenti Familiari o Utenti Convenzionati, secondo condizioni previste in un Contratto di Adesione e comunicate attraverso una mail informativa allo stesso Utente.
- Per “Contratto di vendita online Dr.Feel®”: il contratto a distanza, ossia il negozio giuridico avente per oggetto servizi sanitari, stipulato tra Dr.Feel® ed un Utente/Cliente o altri utilizzatori professionali — nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato da Dr.Feel® che, per tale contratto, impiega esclusivamente la tecnologia di comunicazione a distanza denominata internet.
- Per “Struttura Ambulatoriale” o per “Ambulatorio” si intende l'ambulatorio Dr.Feel® sito in via Colonna n. 5 - 20122 — Milano, ad uso per l'Attività ambulatoriale autorizzata.
- Per “App” si intende la web App gestita dalla Piattaforma informatica di tipo SaaS (Software as a Service) che gestisce i servizi Dr.Feel® di Dr.Feel S.r.l.

- Per “Dr.Feel®” si intende il marchio identificativo della società, dei Servizi, della Piattaforma/app e dell’Ambulatorio e si identifica con essi.
- Per “Servizi” si intende i servizi digitali e non, erogati tramite piattaforma
- Per “videovisita” si intende la tele visita, che secondo linee guida sulla Telemedicina è un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza e in tempo reale con il paziente e/o il caregiver. La relazione medico-paziente non può essere condotta solo a distanza e la Tele visita non sostituisce in modo automatico la prima visita in presenza.
- Per “Professionisti” si intendono medici e professionisti sanitari abilitati tra cui rientra il Medico Personale associato ad ogni Utente in fase di registrazione.
- Per “Team Medico/Care Team” si intendono i Professionisti che congiuntamente e disgiuntamente, previo consenso informato, prende in carico gli Utenti per la cura, la diagnosi e/o la riabilitazione composto generalmente da Health Manager e Medico Personale.
- Per “Infermiere/Health Manager” si intende un Professionista sanitario non medico che ha il ruolo di prendere in carico l’Utente, fornire prima assistenza, orientatore 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.
- Per “Medico Personale” si intende un medico per la presa in cura generale dell’Utente.
- Per “Condizioni Particolari” si intendono sia “Condizioni Particolari Servizi” sia le “Condizioni Particolari Ambulatorio”.

## Art. 2 Oggetto

2.1 I Termini e Condizioni Generali hanno per oggetto la fornitura di servizi sanitari, da parte di Dr.Feel S.r.l., tramite la Piattaforma che consente all’Utente registrato (inclusi Utente Beneficiario/Familiare e Utente Convenzionato) di sottoscrivere un Piano che include l’accesso a specifici Servizi Dr.Feel®.

2.2 I Servizi Dr.Feel® inclusi in un Piano sono erogati da una rete di medici e professionisti sanitari (“Team Medico”) iscritti ai relativi Ordini professionali di appartenenza.

2.3 L’incontro tra Utente e Team Medico avviene in Piattaforma, attraverso chat diretta o videovisita, allorquando già è stata eseguita una visita tradizionale, secondo le disponibilità del singolo Professionista o in presenza, per una visita tradizionale presso la Struttura Ambulatoriale, secondo le disponibilità del Professionista e con prenotazione sempre tramite App mobile Dr.Feel.

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

- **Health Manager personale:** assistenza di salute via chat dalle 7 alle 22
- **Videovisite illimitate** con il Medico Personale, 7 giorni su 7
- **Monitoraggio dello stato di salute** con il MyHealth score®
- **Prenotazione di esami e visite:** supporto per prenotazione specialisti e centri convenzionati
- **Possibilità di accedere all’app Technogym** e usufruire di sessioni di fitness, yoga, meditazione con Technogym
- **Health scan:** sistema di misurazione del benessere generale
- **Prescrizioni e storia clinica:** accesso ai documenti sanitari in App

2.5 A seconda della tipologia di Utente che acquista o, accede al Piano, possono variare i Servizi aggiuntivi (ovvero l'aggiunta di altre prestazioni sanitarie rispetto a quelle base), la durata del Piano e il prezzo d'acquisto, che saranno riepilogati per l'Utente Beneficiario nel Contratto di Adesione, mentre per l'Utente Privato e Convenzionato nella Conferma d'ordine. Per l'Utente Familiare i Servizi aggiuntivi dipenderanno dall'Utente capo famiglia a cui è attribuito.

2.6 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. il Piano "Per la famiglia" include oltre all'Utente, tre membri familiari (l'Utente Familiare) e garantisce i servizi minimi descritti nel Piano "Per te", con l'aggiunta di videovisite illimitate con il Pediatra, disponibile anche nei weekend.

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

2.9 Dopo aver completato il processo di registrazione in Piattaforma, a ogni Utente viene assegnato un Team Medico dedicato. Il Team Medico/Care Team è costituito da Professionisti della salute accuratamente selezionati, che offrono supporto personalizzato in base alle esigenze specifiche dell'Utente. Il Team Medico include di base un Medico Personale e un Health Manager (che fungono da punto di riferimento principale per la presa in carico e per monitorare l'andamento dei servizi, rispondere a eventuali domande o necessità);

2.10 L'Utente prima di iniziare la chat e/o eventuali incontri per la presa in carico e/o consulti dovrà leggere attentamente e sottoscrivere, anche mediante l'apposizione di un flag il consenso informato al trattamento sanitario vincolante per svolgere la videovisita. Il documento sarà visibile nella propria area riservata come documento .pdf o comunque in formato digitale. Il consenso è sempre revocabile in qualsiasi momento. L'Utente potrà sempre chiedere informazioni o chiarimenti al Professionista prima e durante la videovisita.

2.11 L'Utente può richiedere al proprio Health Manager che la prima visita con il Medico Personale e generale o pediatrica di base sia erogata presso la Struttura Ambulatoriale.

2.12 I Servizi Dr.Feel® non devono essere utilizzati dagli Utenti che:

- a) Soffrano di sintomi gravi che possano comportare un pericolo imminente per la vita o lo stato di salute (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo essere non coscienti, avere reazioni allergiche gravi, essere in presenza di emorragie incontrollate);
- b) Esperiscano uno o più dei seguenti sintomi o che abbisognano di assistenza medica in relazione, ad esempio, ad una delle seguenti problematiche: Improvviso forte dolore toracico; Aritmie; Improvviso fiato corto; Improvviso forte dolore allo stomaco; Vomito persistente nell'arco di tre ore; Avvelenamento da droghe, agenti chimici o gas; Ustioni intense; Colpi di sole; Corpo freddo; Cadute dall'alto; Incidenti stradali; Scosse elettriche; Annegamento e altre Patologie gravi accertate.

c) L'Utente prende atto e dichiara di essere pienamente consapevole che la tele visita (o videovisita) non è adatta a gestire situazioni di emergenza e non sostituisce una visita del Medico in presenza dell'Utente; in caso di emergenza, l'Utente deve immediatamente chiamare il 118 o recarsi in Pronto Soccorso;

d) 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.

2.17 Un eventuale ritardo nella fornitura della videovisita così come l'impossibilità di accedere al Servizio Dr.Feel®, per ragioni tecniche, di qualsiasi natura, non comporta alcuna responsabilità per Dr.Feel®, né per il Medico, per le conseguenze che possano derivare all'Utente, da tale ritardo.

### **Art. 3 — Registrazione e modalità di erogazione della prestazione, Accettazione delle condizioni di vendita e Durata**

3.1 Il Processo di registrazione prevede che:

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

- Accedere alla Piattaforma tramite il sito [www.drfeel.com](http://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 Corporate, Beneficiario o Familiare dovrà:

- Accedere alla Piattaforma tramite il sito [www.drfeel.com](http://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 nel Contratto di Adesione con l'Organizzazione, comunicata nell'Informativa.

3.2 In fase di registrazione l'Utente dovrà: (i) prestare il proprio consenso al trattamento dei Dati Personali (obbligatorio), trattamento dati per il marketing (facoltativo) e consenso informato al Team Medico (obbligatorio) che previa accettazione dei presenti Termini e Condizioni Generali, consentirà la registrazione sulla Piattaforma; (ii) scegliere e confermare il tipo di Piano e effettuare il pagamento, se dovuto; (iii) compilare il questionario di *onboarding* (facoltativo) per fornire ai Professionisti un primo quadro generale sulla propria salute e personalizzare il Servizio Dr.Feel®; (iv) accedere al proprio Profilo personale per fruire dei Servizi Dr.Feel®;

3.3 In seguito alla registrazione (nelle modalità previste nelle modalità al punto 3.2: (i), l'Utente Privato e l'Utente Convenzionato che acquistano i Servizi Dr.Feel® tramite la Piattaforma riceverà una prima mail di benvenuto e una seconda mail di Conferma d'ordine con tutti i dettagli dell'acquisto ("Conferma

d'ordine") con visualizzazione della fattura comunicata a mezzo mail; (ii) l'Utente Beneficiario e l'Utente Familiare riceveranno solo una mail di benvenuto.

3.4 L'Utente Privato o l'Utente Convenzionato, con l'invio telematico della Conferma d'ordine, accetta incondizionatamente e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con Dr.Feel S.r.l., le condizioni generali e di pagamento illustrate.

3.5 L'Utente ha diritto ad utilizzare i Servizi Dr.Feel® secondo le condizioni e durata del Piano riepilogato nel proprio Profilo personale ("Profilo Personale") o secondo i termini indicati dalla Informativa. 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).

3.6 Termini e Condizioni Generali sono efficaci per tutto il periodo di utilizzo della Piattaforma da parte dell'Utente.

3.7 Il Piano mensile "Per Te" e "Per la famiglia" decorre dalla data di inizio ed ha una durata minima di 1 (un) mese. Nel caso in cui la data di inizio coincida con il 1° giorno del mese, il Piano dura sino all'ultimo giorno del 1° mese. Alla scadenza si rinnova tacitamente per 1(un) altro mese e così di seguito di mese in mese, salvo disdetta scritta da comunicarsi entro il 15° giorno del mese precedente al 12° mese, attraverso la Piattaforma con l'opzione "Annulla Piano" disponibile nel Profilo personale. Tali condizioni non valgono per l'Utente Beneficiario e l'Utente Familiare.

3.8 Il Piano annuale "Per Te" e "Per la famiglia" decorre dalla data di inizio del Piano ed ha una durata minima di 12 (dodici) mesi. Nel caso in cui la data di inizio coincida con il 1° giorno del mese il Piano dura sino all'ultimo giorno del 12° mese. Alla scadenza si rinnova tacitamente per 12 (dodici) mesi e così di seguito di anno in anno, salvo disdetta scritta da comunicarsi entro il 15° giorno del mese precedente al 12° mese, attraverso la Piattaforma con l'opzione "Annulla Piano" disponibile nel Profilo personale. In caso di rinnovo automatico, il Servizio continuerà senza interruzioni. Se l'Utente non rinnova il Piano (ad esempio, nel caso di disdetta esplicita, mancato pagamento o mancato rinnovo dell'Organizzazione per l'Utente Beneficiario e Familiare), il Servizio sarà interrotto alla scadenza del periodo di validità corrente. In caso di disdetta, non sono previsti rimborsi per il periodo già pagato.

3.9 In caso di interruzione, l'Account rimane attivo per 24 mesi, consentendo la riattivazione alle condizioni tariffarie vigenti, con mantenimento dello storico dei dati.

3.10 La responsabilità della riservatezza dell'incontro è dell'Utente e di ogni singolo Professionista facente parte del Team Medico. L'Utente prende atto e accetta che il Professionista potrà confrontarsi sull'andamento con altri Professionisti del proprio Team Medico ("Teleconsultazioni") o sul percorso terapeutico specifico con un referente clinico.

3.11 Le operazioni di vendita sono regolate per l'Utente Privato dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo); la tutela della riservatezza è sottoposta alla disciplina del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, del Regolamento UE 679/2016 e successive modifiche ed integrazioni, per la quale si rimanda alla relativa specifica informativa; l'erogazione delle prestazioni in telemedicina avviene secondo la normativa vigente sulla Telemedicina.

#### **Art. 4 — Corrispettivo, Modalità di acquisto e pagamento**

4.1 I Servizi Dr.Feel® e le condizioni di vendita presenti sul sito <https://www.drfeel.com> e sull'App costituiscono per l'Utente Privato e per i clienti diversi dai consumatori, offerta al pubblico on line e, pertanto, impongono, per la conclusione del contratto, l'accettazione tramite adesione on line;

4.2 L'Utente Privato, dopo aver usufruito del periodo di prova, e l'Utente Convenzionato in base al Contratto in Convenzione stipulato tra la sua Organizzazione e Dr.Feel S.r.l., possono, decidere se acquistare un Piano (annuale o mensile), e successivamente anche singole videovisite specialistiche, utilizzando la modalità di pagamento con carta di credito o servizi di pagamento digitali (con reindirizzamento su piattaforma Stripe sul browser di sistema).

4.3 L'Utente Beneficiario o l'Utente Familiare, il cui Piano è pagato dall'Organizzazione di appartenenza del Beneficiario, successivamente alla scadenza della durata del Piano, previsto nel Contratto di Adesione, può acquistare autonomamente un Piano e singole prestazioni sanitarie specialistiche tra quelle disponibili sul sito o sull'App.

4.5 Il prezzo di ciascun servizio è sempre riepilogato prima dell'acquisto (nella Conferma d'ordine).

4.6 Il pagamento, previa autorizzazione, potrà essere automatizzato con addebito sul metodo di pagamento scelto in precedenza;

4.7 Nel caso di Piano annuale, il pagamento sarà richiesto a partire dal 15° giorno, onde consentire di effettuare il recesso entro tale termine, senza alcun addebito. Nel caso di un servizio aggiuntivo (come una televisita/videovisita) rispetto al Piano, il pagamento sarà richiesto prima della prestazione.

4.8 La fattura emessa da Dr.Feel® all'atto di acquisto ingloba il corrispettivo per le prestazioni sanitarie erogate da Dr.Feel®.

4.9 Dr.Feel S.r.l. può cambiare in qualsiasi momento le informazioni relative a prezzi, descrizione o disponibilità dei Servizi, senza alcun obbligo di preavviso. Tali modifiche non si applicano al Piano già sottoscritto o alla singola prestazione già acquistata e pagata. Prima di inviare l'Ordine, l'Utente può prendere visione sul Sito e sull'App di tutte le informazioni di cui all'articolo 49 del Codice di Consumo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le informazioni relative alla società, al prezzo (IVA se dovuta), al tempo in cui l'offerta sarà valida, alle caratteristiche essenziali dei Servizi che desidera acquistare e insieme a tutte le altre informazioni obbligatorie previste dalla legge italiana.

#### **Art. 5 Recesso, Disdetta e Eliminazione Account**

5.1 Il diritto di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 52 del Codice del Consumo e fatte salve le esclusioni di cui all'articolo 59 dello stesso Codice, può essere esercitato dall'Utente, a seconda della modalità scelta del Piano (mensile o annuale) o della tipologia di Utente, con le seguenti modalità:

- **Utente Privato e Utente Convenzionato:** Per il Piano mensile che include un periodo di prova gratuita di 30 giorni, l'Utente può scegliere di rinunciare esplicitamente alla prosecuzione del Piano senza alcun costo entro il periodo di prova. Se l'Utente prosegue con l'attivazione del Piano, rinuncia al diritto di recesso anticipato. Per il Piano annuale, l'Utente può esercitare il diritto di recesso entro 15 giorni dalla data di inizio del Piano annuale e, quindi, prima che sia effettuato il pagamento. In caso di recesso, esercitato dopo i 15 giorni, non è prevista la restituzione di quanto già pagato, e il servizio rimarrà attivo fino al termine del periodo annuale.
- **Utente Beneficiario e l'Utente Familiare,** il diritto di recesso dal Piano è disciplinato dal Contratto di Adesione, salvo specifica richiesta di eliminazione dell'Account da parte dell'Utente.

5.2 Per la disdetta o diniego di rinnovazione automatica, sono previste le seguenti modalità:

a) La disdetta del Piano mensile può essere effettuata in qualsiasi momento dall'Utente e sarà valida a partire dal mese successivo a quello in cui il Piano è stato attivato (esempio: se il Piano è stato attivato il 15 dicembre, sarà possibile disdirlo entro il 14 gennaio, con cessazione del servizio dal 15 gennaio in poi).

b) La disdetta del Piano annuale può essere effettuata in qualsiasi momento dall'Utente. Tuttavia, il servizio rimarrà attivo fino al termine dell'anno di sottoscrizione già pagato. (Esempio: se il Piano annuale è stato attivato il 1° giugno 2023, sarà possibile disdirlo in qualsiasi momento prima del 1° giugno 2024. In questo modo, il Piano non sarà rinnovato automaticamente per l'anno successivo).

c) Solo per gli Utenti Privati i Piani Dr.Feel® sono soggetti a rinnovo automatico, salvo disdetta esplicita. La disdetta evita addebiti futuri, ma non dà diritto a rimborsi per il periodo di Piano già pagato. Per annullare il proprio Piano è necessario accedere alla sezione "Annulla piano" presente nell'area personale del proprio account Dr.Feel®.

5.3 L'Utente può richiedere la cancellazione del proprio Account e Profilo Personale accedendo alla funzione specifica disponibile nella sezione "Profilo" della Piattaforma. Una volta inoltrata la richiesta, l'Account sarà rimosso dai database Dr.Feel® entro 15 giorni. Al completamento della cancellazione, l'Utente riceverà una conferma via e-mail. L'Utente è consapevole che la cancellazione comporta la perdita definitiva dell'accesso ai Servizi Dr.Feel® e alla cronologia associata al profilo. Eventuali dati saranno conservati nei limiti della normativa vigente e come indicato nella politica sulla privacy.

## 6. Obbligazioni, garanzie e responsabilità di Dr.Feel.

6.1 Dr.Feel si impegna a gestire e curare la manutenzione della Piattaforma Dr.Feel® al fine di consentire il corretto svolgimento della prestazione oggetto del Contratto;

6.2 Dr.Feel unitamente ai Professionisti, è responsabile della conservazione e protezione dei documenti telematici e dei dati forniti dagli Utenti, come meglio indicato e disciplinato nell'Informativa Privacy presente sulla Piattaforma Dr.Feel®.

6.3 Dr.Feel è esonerato da qualsiasi responsabilità per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni previste dai Termini e Condizioni Generali o con riguardo alla sospensione dei servizi offerti

anche tramite la Piattaforma Dr.Feel® dovuti ad eventi di forza maggiore, al di fuori del proprio controllo ragionevole e prevedibile, quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, insurrezioni civili, attacchi terroristici, incendi, esplosioni, malfunzionamenti per qualsiasi ragione della rete internet, di dispositivi elettronici anche mobili, blackout, eventi naturali di carattere eccezionale (“Casi di Forza Maggiore”). In caso di Forza Maggiore, Dr.Feel darà tempestiva notizia all'Utente via e-mail, sospendendo temporaneamente il servizio. L'adempimento delle obbligazioni di Dr.Feel sarà sospeso per il periodo in cui si verifichino gli eventi di Forza Maggiore. Dr.Feel® non sarà responsabile per danni, perdite o costi subiti a seguito della mancata esecuzione del Contratto per le cause di Forza Maggiore sopra citate. L'Utente avrà diritto esclusivamente alla restituzione del prezzo corrisposto per i Servizi non usufruiti, entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione di sospensione del servizio.

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

6.5 Dr.Feel® non sarà responsabile per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, in caso di disfunzioni o sospensioni del servizio dovute a causa di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamenti dell'hosting, della rete internet, dell'e-mail provider, etc.) e di eventuale impossibilità di accesso o utilizzo della Piattaforma Dr.Feel® che dovesse dipendere da problemi di connessione internet e/o da eventuali malfunzionamenti tecnici delle apparecchiature di proprietà degli Utenti o di terzi e/o collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Dr.Feel® o dai suoi fornitori.

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

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

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

## 7. Obbligazioni, garanzie e responsabilità dell'Utente

7.1 In caso di modifica dei presenti Termini e Condizioni, Dr.Feel provvederà a darne notizia all'Utente tramite e-mail o tramite la Piattaforma Dr.Feel®. L'eventuale accesso alla Piattaforma e/o l'utilizzo dei

Servizi successivi alla modifica, protratto per 7 (sette) giorni dalla notifica, varrà come accettazione delle modifiche.

7.2 L'Utente è consapevole del divieto di inserire dati falsi, e/o inventati, e/o di fantasia nella procedura di registrazione necessaria ad attivare nei suoi confronti l'iter per l'esecuzione del Contratto e le relative ulteriori comunicazioni.

7.3 L'Utente garantisce la veridicità delle informazioni fornite, consapevole che Dr.Feel potrà verificare la correttezza dei dati forniti. In caso di informazioni non veritiere, Dr.Feel avrà il diritto di negare l'accesso alla Piattaforma senza alcun rimborso, e l'Utente dovrà rispondere di eventuali danni causati dalla fornitura di dati errati.

7.5 A seguito della registrazione sulla Piattaforma Dr.Feel®, l'Utente si impegna a mantenere la propria password personale e le credenziali di accesso riservate, e a non comunicarle a terzi. L'Utente è responsabile di ogni utilizzo della Piattaforma Dr.Feel® che avvenga mediante l'uso delle proprie credenziali.

7.6 L'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne Dr.Feel da ogni responsabilità derivante dall'emissione di documenti fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dall'Utente e da eventuali connesse sanzioni o multe, essendo l'Utente stesso unico responsabile del corretto inserimento.

7.7 L'Utente si impegna espressamente a non fare foto, video, registrazioni o screenshot delle conversazioni via chat o delle televisite/videovisite, e a non divulgare pubblicamente il contenuto delle chat o delle video-consultazioni, né altre informazioni relative al rapporto con il Professionista o Dr.Feel . In caso di violazione di tale obbligo, Dr.Feel si riserva il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi Dr.Feel® all'Utente e di interrompere l'accesso alla Piattaforma Dr.Feel®, oltre a intraprendere azioni legali per la cancellazione dei materiali illeciti e per la tutela dei propri diritti. L'Utente sarà inoltre tenuto al risarcimento del danno subito.

## **Art. 8 - Autorizzazioni**

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

## **Art. 9 — Clausola risolutiva espressa**

9.1 Le obbligazioni assunte dall'Utente, nonché la garanzia del buon fine del pagamento del corrispettivo per i servizi acquistati, sono di carattere essenziale. Pertanto, per patto espresso, l'inadempimento da parte dell'Utente di una sola di queste obbligazioni comporterà la risoluzione automatica del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto per Dr.Feel di richiedere il risarcimento di ulteriori danni.

9.2 In caso di risoluzione ai sensi del punto 9.1, la risoluzione avrà effetto a partire dalla dichiarazione della parte interessata (Utente o Dr.Feel) che intende avvalersi della clausola risolutiva espressa, la quale dovrà essere comunicata per iscritto tramite e-mail.

9.3 Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 9.1, in caso di violazioni gravi o reiterate delle Condizioni da parte dell'Utente, Dr.Feel si riserva la facoltà 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. Inoltre, Dr.Feel si riserva la facoltà di intraprendere tutte le azioni legali necessarie per tutelare i propri diritti.

## **Art. 10 — Privacy**

10.1 La Piattaforma Dr.Feel® tratta i dati personali degli Utenti nel rispetto di quanto disposto dal D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/18 (di seguito, "Codice della Privacy"), e successive modifiche, nonché nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (di seguito il "Regolamento" o "GDPR"), delle relative normative applicabili, provvedimenti, linee guida e best practices in materia di protezione dei dati personali. L'Utente, ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR e consapevole dei propri diritti ai sensi di cui agli artt. 15 - 22 del GDPR, è informato e consapevole dei propri diritti ai sensi del GDPR, inclusi i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione al trattamento dei propri dati personali.

10.2 Al momento della registrazione sulla Piattaforma, ogni Utente è tenuto a consultare l'Informativa privacy, che contiene tra l'altro, la precisazione di chi è il Titolare del Trattamento, dei Responsabili, i tempi di conservazione dei dati e le modalità di trattamento. L'Utente è inoltre tenuto, qualora necessario, a fornire il proprio consenso esplicito al trattamento dei dati personali attraverso la selezione di uno o più "flag" per il consenso al trattamento dei dati oppure prendendone conoscenza cliccando il link fornito per email che rimanderà all'intera informativa redatta in conformità al Regolamento .

10.3 Dr.Feel, in qualità di Centro Erogatore autorizzato, è Titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti, unitamente ai Professionisti. Quando Dr.Feel agisce come mero Centro di Servizi, è Responsabile del trattamento dei dati, mentre i Professionisti agiscono come Titolari del trattamento per i dati relativi ai servizi sanitari da loro erogati.

10.4 Il sistema di archiviazione dei dati, i servizi e i dati back-end della **Piattaforma Dr.Feel®** si basano su server ospitati da terze parti situate nel territorio dell'Unione Europea (UE), garantendo la conformità con le normative in materia di protezione dei dati personali.

10.5. Per ogni dettaglio relativo al trattamento dei dati personali, l'Utente è invitato a consultare l'Informativa privacy disponibile sulla Piattaforma Dr.Feel®, che fornisce informazioni complete riguardanti le modalità di trattamento, i diritti dell'Utente e come esercitarli.

## **Art. 11 — Titolarità della piattaforma e proprietà intellettuale**

11.1 La Piattaforma Dr.Feel®, la sua architettura, il codice sorgente e oggetto, l'algoritmo sottostante, le interfacce grafiche, nonché tutti i contenuti e i marchi denominativi e figurativi Dr.Feel® sono di proprietà esclusiva di Dr.Feel. Qualsiasi diritto di utilizzo o sfruttamento economico relativo a tali proprietà intellettuali è riservato a Dr.Feel.

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

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

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

11.4 Dr.Feel, oltre al diritto di risolvere il Contratto come previsto dall'art. 9, si riserva il diritto di perseguire ogni illecito commesso in violazione della presente clausola e di richiedere il risarcimento del danno subito, incluse le perdite economiche derivanti dall'uso illecito della **Piattaforma Dr.Feel®**.

## **Art. 12 — Dichiarazione di nullità parziale**

12.1 Nel caso in cui una clausola o parte di Termini e Condizioni Generali è dichiarata dall'autorità giudiziaria nulla, illecita o illegittima, questa non andrà ad intaccare il resto delle previsioni e la loro validità ed efficacia.

## **Art. 13 — Legge applicabile e foro competente**

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

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

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

## **Condizioni Particolari Servizi**

### **1. Oggetto**

1.1 Le presenti Condizioni Particolari, unitamente alle Condizioni Generali, disciplinano la fruizione di alcuni dei Servizi Dr.Feel® offerti tramite la Piattaforma.

- Televisita:
  - A) con Medico Personale: per la presa in carico e cura
  - B) Videovisita o Chat con HM (Health Manager): per la presa in carico e assistenza;
  - C) Televisita con Medico specialista: disponibile singolarmente o in pacchetti.
  - D) Televisita con Professionisti sanitari non medici (ad esempio psicologo, nutrizionista, fisioterapista, cosmetologo, logopedista, ecc.) disponibile singolarmente o in pacchetti;
- Health Scan
- Cartella clinica digitale Dr.Feel®

### **2. Televisita**

2.1 La Televisita è un atto medico, non è mai sostitutiva della visita in presenza. Per la prima televisita è necessaria una diagnosi documentata preesistente per richiedere una Televisita e successivi follow up in Piattaforma.

2.2 Qualora il Medico Personale oppure il Medico Specialista non ritengano sussistenti le condizioni per poter erogare la Televisita a distanza (come, a titolo esemplificativo, la necessità di un esame obiettivo incompatibile con le caratteristiche di erogazione da remoto della Televisita), questi ultimi potranno

decidere di non procedere ulteriormente con la stessa, segnalando all'Utente i motivi per cui si ritiene che la Televisita non sia idonea al caso specifico.

2.3 Resta fermo che, l'Utente potrà decidere se recedere o meno dal Piano.

Dr.Feel offre videovisite, singole o incluse in Piani o pacchetti.

Le prestazioni sono:

- Prenotabili tramite l'App, previa disponibilità.
- Tracciabili, codificate secondo i nomenclatori nazionali e conformi alla normativa italiana.
- Erogate in regime di solvenza, con costi a carico del Paziente
- La dotazione organica della struttura è presente e costantemente aggiornata sul sito e sull'App.
- Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di Libera Professione e previa libera scelta dell'Utente sono a totale carico del Paziente.

2.4 Per poter richiedere la prenotazione di una Televisita per persona fisica minorenni ("Utente Minorenne") l'Utente potrà contattare la sua Health Manager indicando la specialità medica e una data e un orario in cui è disponibile ad effettuare la Televisita. Previa verifica delle disponibilità, l'HM provvederà a contattare l'Utente, entro le successive 24 ore per dare conferma o per comunicare una data alternativa.

## **A) con Medico Personale**

In riferimento alla Televisita con Medico Personale si specifica che gli Utenti possono effettuare Televisite illimitate con il Medico Personale del proprio Team Medico.

L'Utente è tenuto prima della televisita o durante la stessa a documentare una diagnosi preesistente.

L'Utente si impegna a comunicare, tramite la Piattaforma o anche tramite chat con l'Health Manager, la necessità di modificare o cancellare la prenotazione della televisita/videovisita con congruo preavviso. Le cancellazioni sono consentite fino a 10 minuti prima dell'orario previsto senza costi aggiuntivi.

## **B) Videovisita o Chat con HM**

La presa in carico avviene da parte di un Health Manager (HM) via Chat o con Videovisita. L'HM è un'assistente di salute dedicato all'Utente sempre disponibile via chat per ogni esigenza dalle 7 alle 22.

La videovisita con l'HM può essere richiesta tramite chat diretta con l'HM.

Le cancellazioni sono sempre consentite fino a 10 minuti prima dell'orario previsto senza costi aggiuntivi.

## **C) Televisita con Medico specialista:**

La Televisita con il Medico Specialista è disponibile esclusivamente a Utenti registrati. Il rapporto tra Utente e Professionista è diretto, essendo Dr.Feel mero Centro Servizi.

Per poter richiedere la prenotazione di una Televisita con un Medico Specialista, l'Utente per suo conto può visualizzare le disponibilità calendarizzate con date e orari o previa richiesta in chat all'HM.

Per poter richiedere la prenotazione di una Televisita con un Medico Specialista, l'Utente per suo conto o per conto del proprio figlio ("Paziente Minorenne") potrà contattare la sua Health Manager indicando la specialità medica e una data e un orario in cui è disponibile ad effettuare la Televisita. Previa verifica delle disponibilità, l'HM provvederà a contattare il Paziente, entro le successive 24 ore per dare conferma o per comunicare una data alternativa.

Tramite la Piattaforma sarà possibile gestire le Televisite prenotate con il Medico Specialista e monitorarne lo storico.

L'Utente in caso di impossibilità a partecipare alla videovisita può contattare l'HM per chiedere di modificare o annullare la videovisita.

È possibile cancellare o modificare l'appuntamento 24 ore prima dell'inizio, senza alcun costo aggiuntivo, riprogrammando la videovisita in un momento successivo.

La mancata partecipazione dell'Utente alla Televisita comporterà in ogni caso la mancata restituzione dell'importo versato.

Qualora per motivi tecnici di rilevante importanza la prestazione del singolo Professionista non possa essere portata a termine, l'importo prelevato sulla carta di credito dell'Utente sarà riaccreditato.

Per "motivi di rilevante importanza" si intende esclusivamente non sostituibilità del Professionista in quella specifica area medica.

## **D) Televisita con Professionisti sanitari non medici**

La Televisita con il Professionista sanitario è disponibile esclusivamente a Utenti registrati e che hanno un Piano attivo.

I Professionisti sanitari (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, ad es. psicologi, nutrizionisti, fisioterapisti) erogano prestazioni singole o incluse in un Piano/pacchetto.

### 3. Servizio Health scan

3.1 L'Health scan è un Servizio Dr.Feel® incluso nel periodo di prova e in un Piano limitato, in termini di utilizzo, ad una volta a settimana. Non è acquistabile autonomamente.

3.2 L'Health scan è uno strumento di misurazione del benessere basato su tecnologia video, offerto tramite la Piattaforma Dr.Feel®. Utilizzando la fotocamera del proprio dispositivo mobile, l'Utente può valutare il proprio benessere generale una volta a settimana, ricevendo un'analisi non invasiva dello stato di benessere.

3.3 L'Health scan non è un dispositivo medico certificato e i risultati ottenuti non hanno validità medica né significatività clinica. Ha esclusivamente lo scopo di aumentare la consapevolezza delle persone riguardo al loro benessere e alla cura di sé.

3.4 Caratteristiche principali:

- L'Utente può utilizzare la fotocamera del proprio dispositivo mobile per eseguire la misurazione.
- Il servizio è progettato per fornire un'analisi generale del benessere, senza la necessità di dispositivi invasivi o complicati.
- I risultati dell'Health scan non devono essere considerati un sostituto per la valutazione di un medico.
- Dr.Feel® consiglia di consultare sempre un medico in caso di dubbi o preoccupazioni riguardo al proprio stato di salute.

3.5 Dr.Feel è Titolare dei dati raccolti tramite l'Health scan. I dati forniti dall'utente in fase di registrazione sono conservati da Dr.Feel come descritto nell'informativa. I dati elaborati dal software quindi tutti i dati analizzati e restituiti dal software Health Scan sono trattati in conformità con la normativa privacy vigente e non sono soggetti ad alcuna conservazione da parte di Dr.Feel. I responsabili della gestione e trattamento dei dati sono come da informativa privacy, Neocogita (Italia), come responsabile primario e NuraLogix (Canada), come sub-responsabile.

3.6 L'Utente ha la facoltà di condividere i risultati con l'Health Manager (HM), che, ove possibile, chiederà all'Utente di effettuare una rivalutazione dei parametri attraverso l'utilizzo di dispositivi medici (ad esempio, sfigmomanometro da polso, pulsossimetro, ecc.).

3.7 Se necessario, l'Utente sarà invitato a fissare una visita con il Medico Personale per discutere i risultati, chiarire eventuali dubbi clinici e avviare un possibile iter diagnostico-terapeutico.

### 4. Cartella clinica digitale Dr.Feel®

4.1 La Cartella Clinica Digitale è una cartella digitale contenente dati sanitari e informazioni dell'Utente.

un servizio accessibile per tutti gli Utenti Dr.Feel® sia da App ("MyHealth" > "I miei documenti") che da Web ([www.drfeel.com](http://www.drfeel.com) > "Accedi" > "Gestione documenti"). 4.2 È uno spazio digitale che, nel

rispetto delle normative GDPR e Telemedicina, permette di archiviare/condividere/visualizzare tutti i documenti di salute e benessere caricati e condivisi dell'Utente o dal Team Medico.

4.3 L'Utente può:

- caricare immagini e file in formato jpg, jpeg, jpe, jif, jfif, png, gif, svg, pdf.
- archiviare ogni documento per categoria (Referti, Prescrizioni, Esami, Altro) in ordine cronologico, al fine di ritrovare velocemente ogni documento della propria storia clinica
- visualizzare, scaricare, cancellare e condividere ogni documento con i propri medici Dr.Feel® o via e-mail/whatsapp o altri canali.

4.5 Funzione "Rendi privato/pubblico": in ogni momento l'utente può decidere per ogni documento se renderlo privato (e quindi non visualizzabile da nessun Medico o Health Manager di Dr.Feel®) oppure se renderlo visualizzabile dai propri Medici e Health manager di Dr.Feel® (ovviamente sempre salvo consenso informato).

4.6 Funzione "Carica nuovo documento": l'utente può caricare un documento sia attraverso l'apposita sezione I miei documenti in app e web sia tramite la chat con Health Manager e con i Medici. Ogni documento che l'utente condivide via chat con i propri Professionisti sanitari Dr.Feel® viene archiviato automaticamente nella Cartella Clinica Digitale dell'Utente e se lo ritroverà quindi tra i propri documenti.

4.7 Infine, si segnala che sia sulla Piattaforma nella sezione "Profilo" l'utente ha a disposizione anche una sezione dove vengono archiviati i documenti amministrativi come Consensi Informati, Pagamenti, etc.

## Condizioni Particolari Ambulatorio/Poliambulatorio

### 1. Accesso all'Ambulatorio e Attività svolta

- 1.1 L'attività ambulatoriale presso l'Ambulatorio Dr.Feel®, situato in via Colonna n.5, comprende una serie di prestazioni medico-sanitarie finalizzate al benessere e alla salute dei pazienti.
- 1.2 L'accesso all'Ambulatorio Dr.Feel® di via Colonna n. 5 avviene accedendo al portone principale e raggiungendo il secondo piano del palazzo.
- 1.3 L'Ambulatorio ha i seguenti orari di apertura e chiusura: 8:00-18:00 dal martedì al giovedì.
- 1.4 Le prestazioni erogate 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.
- 1.5 Le prestazioni erogate sono mappate e codificate secondo i nomenclatori previsti dalla normativa italiana, assicurando che ogni intervento sia tracciabile e conforme agli standard nazionali.
- 1.6 In generale, sono esclusi dai servizi erogati da Dr.Feel® tutti i seguenti servizi:
- Servizi di emergenza e urgenza;
  - Servizi ad Utenti che necessitano di trattamento ospedaliero;
  - Servizi ad Utenti che soffrano di sintomi gravi che possano comportare un pericolo imminente per la vita o lo stato di salute (a mero titolo esemplificativo: non coscienti, con reazioni allergiche gravi, con emorragie incontrollate);
  - Servizi ad Utenti che esperiscano uno o più dei seguenti sintomi o che abbisognano di assistenza medica in relazione, ad esempio, ad una delle seguenti problematiche: Improvviso forte dolore toracico; Aritmie; Improvviso fiato corto; Improvviso forte dolore allo stomaco; Vomito persistente; Avvelenamento da droghe, agenti chimici o gas; Ustioni intense; Colpi di sole; Corpo freddo; Cadute dall'alto; Incidenti stradali; Scosse elettriche; Annegamento e altre Patologie gravi accertate;
  - Interventi chirurgici, attività diagnostico-terapeutiche invasive e/o semi-invasive;
  - Ogni altro servizio non espressamente previsto nelle presenti condizioni.

## 2. Prenotazione prestazioni ambulatoriali

Le prestazioni ambulatoriali avvengono mediante prenotazione:

- Telefonicamente via WhatasApp al numero +393757347706;
- O via chat all'HM.

Per accedere ai Servizi dell'ambulatorio, l'Utente effettua la registrazione secondo la seguente modalità:

- Accesso alla Piattaforma tramite il sito [www.drFeel.com](http://www.drFeel.com) o App Dr.Feel®;
- Creazione Account personale tramite inserimento di e-mail e password;
- Consenso al trattamento dei Dati Personali secondo Privacy Policy;
- Creazione del profilo personale tramite compilazione del questionario di *onboarding* al fine di fornire ai Professionisti un primo quadro generale sulla propria salute e permettere di personalizzare il servizio sulle esigenze dell'Utente;
- Accesso alla dashboard personale Utente attraverso cui potrà accedere ai Servizi.

## 3. Visita in ambulatorio

Dopo la registrazione, il paziente, letto il materiale informativo e prestato il consenso al trattamento dei dati personali ha la possibilità di:

- Prenotare la visita presso l'ambulatorio via chat con l'Infermiere/Health Manager insieme al quale sceglieranno il giorno ed orario preferito per l'appuntamento.

- Contattare il servizio clienti via Whatasapp al numero 3757347706 o via e-mail all'indirizzo [info@drfeel.com](mailto:info@drfeel.com) al fine di poter procedere alla prenotazione della visita ambulatoriale.
- Parlare con l'Infermiere/Health Manager per descrivere il proprio problema di salute e farsi orientare verso la prestazione e il professionista più adatto; a seguire, l'Infermiere/Health Manager contatterà il Medico per concordare l'esecuzione della visita presso l'ambulatorio.
- Caricare documenti clinici, esami, referti, ricette o piani terapeutici all'interno del proprio fascicolo Clinico Sanitario (in sezione Documenti) sulla Piattaforma in modo che possano essere visionati e condivisi con il Medico e, eventualmente con gli altri professionisti sanitari interessati dal percorso terapeutico per i quali l'Utente ha firmato il consenso informato alla visione dei dati.

In caso di variazioni e/o disdette l'Utente può utilizzare le medesime modalità di contatto sopra elencate. L'Utente prima della visita con ogni Professionista firma apposito consenso informato alla prestazione e trattamento per fini di cura e diagnosi.

#### **4. La prima visita ambulatoriale si svolge nella seguente modalità:**

- L'Utente, che ha prenotato la visita, viene accolto in ambulatorio dall'Infermiere/Health Manager che lo identifica, chiedendo nome e cognome e documento di riconoscimento comprensivo di codice fiscale che deve corrispondere con quello registrato in piattaforma;
- L'Utente viene fatto accomandare in sala d'attesa ed invitato a preparare l'eventuale documentazione da presentare al Medico al momento della visita;
- Al momento della visita l'Utente viene accompagnato dall'Infermiere/Health Manager e fatto accomodare in ambulatorio per la valutazione medica durante la quale sono sempre presenti il Medico e l'Infermiere/Health Manager;
- Su richiesta, l'Utente può accedere al momento della visita anche un eventuale caregiver/accompagnatore;
- In caso di visita pediatrica deve essere sempre presente un genitore;
- L'Utente viene visitato dal Medico che raccoglie l'anamnesi, esegue l'esame obiettivo e prescrive gli eventuali accertamenti diagnostici necessari.

Il Medico personale e l'Infermiere/Health Manager condividono quindi il percorso assistenziale e di follow up del paziente.

#### **5. Attuazione del percorso clinico-assistenziale individuale**

- Il percorso clinico-assistenziale individuale viene attuato da un'équipe multidisciplinare coordinata dal Medico personale e dall'Infermiere/Health Manager, che hanno avuto e che manterranno un contatto diretto con il paziente.
- L'Utente viene informato e coinvolto attivamente nel processo di attuazione del percorso clinico assistenziale individuale e ne è protagonista e parte integrante.
- Il percorso clinico-assistenziale individuale aggiornato periodicamente, in base all'evoluzione del quadro clinico dell'Utente.
- L'Infermiere/Health Manager, in collaborazione con lo staff amministrativo di Dr.Feel®, si occupa inoltre di coordinare, prenotare e condividere con il Medico i referti delle visite specialistiche ed esami

diagnostici prescritti all'Utente che verranno eseguiti presso i centri convenzionati con il servizio Dr.Feel® (es. Humanitas) con i quali è presente un canale comunicativo definito (mail e contatti telefonici).

## 6. Follow-up successivo alla visita

- Il follow-up è un processo di controllo del paziente, che permette di valutare l'efficacia del percorso clinico assistenziale individuale.
- L'Infermiere/Health Manager conosce i pazienti in follow-up clinico-assistenziale dei quali condivide le note cliniche con i colleghi attraverso l'aggiornamento continuo di un apposito file dedicato custodito all'interno del repository Dr.Feel® (previa sottoscrizione dell'Utente al consenso informato).
- Il follow-up prevede momenti di valutazione clinica ed assistenziale pianificate; tale attività può essere svolta in presenza (presso l'ambulatorio Dr.Feel® per le aree cliniche svolte dai professionisti Dr.Feel® o presso i Centri Convenzionati per tutte le altre aree specialistiche) o può essere effettuato in via telematica con videochiamata per un controllo, in accordo con la normativa e le linee guida sulla telemedicina.
- Il follow-up viene effettuato dal Medico in collaborazione con gli altri professionisti sanitari coinvolti insieme all'Health Manager di riferimento del singolo paziente.
- L'eventuale uso dello strumento telematico non è esclusivo né sostitutivo della visita in presenza bensì rappresenta un'attività sanitaria a supporto ed integrazione di quella svolta in presenza.

Per garantire un percorso organizzativo e di presa in carico per il benessere e gli stili di vita e mantenere una relazione proattiva con l'Utente, tutta la gestione amministrativa, organizzativa e contabile, avverrà tramite Piattaforma Dr.Feel®.