

# Informativa sulla Protezione dei Dati Personali – Professionisti sanitari

[Settembre 2023]

La privacy è un diritto fondamentale e uno dei valori centrali di Doctolib.

Doctolib si impegna a rispettare la normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali, in particolare il Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) del 27 aprile 2016 ("GDPR") e il D.lgs. 196/2003 vigente (il "Codice Privacy").

Cooperiamo con le autorità per la protezione dei dati a livello europeo e in ogni Paese in cui operiamo, con i responsabili dell'organizzazione del sistema sanitario, così come con le associazioni rappresentative dei pazienti, i professionisti e gli istituti di cura, per garantire il pieno rispetto dei nostri obblighi in materia di protezione dei Dati Personali e dei Dati Sanitari.

Doctolib dispone di un team dedicato alla protezione dei dati personali, tra cui in particolare un Responsabile della protezione dei dati, un team addetto alla sicurezza, un team legale e ingegneri specializzati nella protezione dati.

I Dati Personali (compresi i Dati Sanitari) dei Pazienti e degli Attori Sanitari che utilizzano i servizi di Doctolib sono conservati nell'infrastruttura di una società di hosting francese che ha ottenuto la certificazione HDS (Host di Dati Sanitari), come previsto dalla normativa francese.

Per maggiori informazioni sugli impegni assunti da Doctolib per tutelare i dati personali relativi alla salute dei propri Utenti, è possibile consultare la nostra [pagina dedicata](#).

---

## 1. DEFINIZIONI

I termini utilizzati nella presente Informativa sulla Protezione dei Dati Personali (di seguito, "Informativa") che iniziano con lettera maiuscola sono stati definiti nel documento "Definizioni" [qui](#) disponibile.

In caso di incongruenza tra i termini definiti nella presente Informativa e i termini nel documento "Definizioni", prevarranno i termini dell'Informativa.

---

## 1. OGGETTO DELL'INFORMATIVA

Attraverso la presente Informativa Doctolib intende descrivere come tratta e protegge i Dati Personali dei Professionisti.

La presente Informativa si applica a tutte le persone fisiche, i visitatori del sito di [www.siilo.com](http://www.siilo.com) (di seguito "il Sito") dipendenti e rappresentanti dei Clienti, e gli Utenti che hanno un account sull'App Doctolib Siilo (di seguito collettivamente denominati "Professionisti"), i cui Dati Personali possono essere oggetto di trattamento da parte di Doctolib.

---

## 2. IDENTITÀ DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

---

*In conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito denominato "GDPR"), il Titolare del trattamento è la persona che definisce i mezzi e le finalità del trattamento. Il Responsabile del trattamento è la persona che tratta i dati personali per conto del Titolare del trattamento. Questi agisce sotto l'autorità e su istruzione del Titolare del trattamento.*

Doctolib, con sede legale in Corso Matteotti, 1 | 20121 Milano, è il Titolare del trattamento dei Dati Personali raccolti in particolare nell'ambito (i) della sottoscrizione del Cliente del Servizio Doctolib Siilo per le Organizzazioni, (ii) della creazione, amministrazione e gestione degli Account Utente, (iii) della navigazione sul Sito, (iv) della creazione, aggregazione ed anonimizzazione delle statistiche relative all'utilizzo dell'App Doctolib Siilo, (v) dell'assistenza cliente, e (vi) dell'invio di comunicazioni con diversi scopi, tra cui quelli commerciali, a Clienti, Utenti e prospect.

In qualità di Titolare del trattamento, Doctolib adotta le misure atte ad assicurare la protezione e la riservatezza dei Dati Personali che detiene o che tratta nel rispetto delle disposizioni del GDPR.

Per quanto riguarda l'App e parte dei Servizi, Doctolib subappalta la gestione a Siilo Holding B.V., con sede legale in Keizersgracht 585, 1017 DR Amsterdam, Paesi Bassi, che è un società del Gruppo Doctolib posseduta e controllata al 100% da Doctolib SAS. Considerato che Siilo, in qualità di operatore di telecomunicazioni e operatore tecnico del Servizio (e in particolare della Rete Doctolib Siilo), determina autonomamente le modalità e le finalità del trattamento dei Dati Personali degli Utenti con riferimento al prodotto, Siilo agirà in qualità di Titolare del trattamento per alcune attività di trattamento connesse al funzionamento del Servizio Messaggistica. **I rispettivi ruoli di Doctolib e Siilo in relazione al Servizio di messaggistica sono dettagliati nella Sezione 5 di seguito indicata.**

Ogni riferimento al "Gruppo Doctolib" nella presente Informativa, in particolare negli artt. 6, 7 e seguenti, deve intendersi comprensivo di Doctolib, e di tutte le sue controllate (inclusa Siilo), a seconda dei rispettivi ruoli e attribuzioni.

---

## 3. ORIGINE DEI DATI PERSONALI

The Personal Data processed by Doctolib is collected from different channels.

### 1. Dati personali forniti dai Professionisti

Doctolib può trattare i Dati Personali forniti direttamente dall'Utente o Abbonato (i) al momento della creazione del proprio Account Utente o dell'Utilizzo dei Servizi, (ii) attraverso i formulari di

contatto o di ogni altro documento disponibile online sul Sito e/o forniti in occasione di eventi esterni quali fiere, (iii) durante conversazioni telefoniche con Doctolib.

Quando un Cliente sottoscrive il servizio Doctolib Siilo per le Organizzazioni, i Dati Personali relativi al personale dell'organizzazione del Cliente possono essere comunicati a Doctolib, affinché la stessa possa creare la Rete di Organizzazioni e invitare tale personale a diventare Utente dell'App e dei Servizi, nonché ad entrare a far parte della Rete Organizzativa.

## 2. Dati Personali raccolti presso terzi

Doctolib può raccogliere Dati Personali che riguardano l'Utente presso terzi. In particolare, Doctolib o i suoi fornitori possono utilizzare Dati Personali pubblicamente disponibili su database pubblici, quali gli Albi professionali, al fine di verificare il possesso del diritto all'esercizio della professione.

## 3. I Dati Personali che Doctolib raccoglie automaticamente al momento dell'utilizzo dei Servizi Doctolib

Doctolib può raccogliere automaticamente Dati Personali durante l'utilizzo dei Servizi. Questa raccolta automatica può essere effettuata in particolare attraverso l'uso di cookie e altri sistemi di tracciamento online. Per maggiori informazioni è possibile consultare la nostra Cookie Policy disponibile in fondo al Sito.

# 5. FINALITÀ E TRATTAMENTI DEI DATI PERSONALI RACCOLTI

## Elenco dei Trattamenti

Finalità	Titolare del trattamento	Dati personali oggetto di trattamento	Base giuridica del trattamento	Periodo di conservazione
<b>Contrattualizzazione e set-up dell'organizzazione e nell'ambito di Doctolib Siilo per le Organizzazioni</b>	<b>Doctolib</b> Siilo agisce come Responsabile del trattamento	<b>Dati identificativi:</b> Cognome e nome <b>Informazioni sulla professione:</b> ruolo all'interno dell'organizzazione <b>Dati di contatto:</b> Indirizzo email, numero di telefono <b>Altro:</b> informazioni bancarie (RIB)	Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato	Durata del rapporto contrattuale  Al fine di tutelarsi da eventuali controversie, Doctolib può conservare alcune informazioni fino a 10 anni dalla fine del rapporto

				contrattuale
<p><b>Creazione e gestione dell'Account Utente</b> (creazione dell'Account Utente, verifica dell'identità e della qualifica professionale dei Professionisti Sanitari, requisiti di tracciabilità, ecc.)</p>	<p><b>Doctolib</b></p> <p>Siilo agisce come Responsabile del trattamento</p>	<p><b>Dati identificativi:</b> Cognome e nome, luogo di lavoro, professione e specializzazione, documenti che provano il possesso del diritto di esercizio della professione, la specializzazione e/o le qualifiche professionali.</p> <p><b>Dati di contatto:</b> Indirizzo email, numero di telefono</p>	<p>Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale</p> <p>Al fine di tutelarsi da eventuali controversie, Doctolib può conservare alcune informazioni fino a 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale</p>
<p><b>Instaurazione di connessioni sull'App Doctolib Siilo Messenger</b> (es. proponendo sulla rete connessioni i cui recapiti sono presenti nella propria rubrica)</p>	<p><b>Siilo</b></p>	<p>Numero di telefono</p> <p>Rubrica telefonica</p>	<p><b>Con riferimento al numero di telefono dell'Utente:</b> Necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.</p> <p><b>Con riferimento alla rubrica telefonica:</b> Consenso. All'Utente viene chiesto tramite un pop-up se acconsente a che Siilo acceda ai dati di contatto della sua rubrica telefonica.</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale con Doctolib</p>
<p><b>Fornitura di informazioni inerenti ai Servizi</b> (nuove funzionalità, guida all'uso dei Servizi, nuovi prodotti, ecc.)</p>	<p><b>Doctolib</b></p>	<p><b>Dati identificativi:</b> titolo, cognome, nome</p> <p><b>Dati di contatto:</b> indirizzo e-mail, numero di telefono</p>	<p>Legittimo interesse di Doctolib</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale con Doctolib</p>

<p><b>Prevenire e combattere le frodi informatiche</b> (spamming, hacking, attacchi DDos etc.)</p>	<p><b>Doctolib e Siilo in qualità di autonomi Titolari del trattamento</b></p>	<p><b>Informazioni sull'utilizzo e sulla connessione relative all'utilizzo dei Servizi:</b> materiale informatico utilizzato per la navigazione, indirizzo IP. NB: su richiesta delle autorità giudiziarie, Doctolib può trasmettere gli indirizzi IP raccolti, affinché il Professionista Sanitario sia identificato in collaborazione con il suo provider di servizi Internet.</p>	<p>Legittimo interesse di Doctolib</p>	<p>I log utilizzati per garantire la sicurezza dei Servizi sono conservati per un periodo di 1 anno dalla loro registrazione.</p> <p>Al fine di tutelarsi da eventuali contestazioni, Doctolib è suscettibile di conservare determinate informazioni fino a 5 anni dalla loro registrazione.</p>
<p><b>Raccolta di informazioni o dati relativi all'utilizzo dei Servizi</b></p> <p>Finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- miglioramento del Servizio;</li> <li>- comprendere il comportamento degli Utenti nell'utilizzo del Servizio e il livello di coinvolgimento, ad es. a fini di miglioramento del prodotto;</li> <li>- generazione di statistiche, conteggio dei messaggi univoci, monitoraggio del numero totale di account;</li> <li>- processo di sviluppo, comprensione e risoluzione dei bug, risoluzione dei problemi;</li> <li>- tracciamento delle prestazioni dell'applicazione a</li> </ul>	<p><b>Doctolib e Siilo in qualità di autonomi Titolari del trattamento</b></p>	<p><i>Dati dell'Account Utente: stato di verifica, titolo, professione, specializzazione, luoghi di lavoro, Reti di Organizzazione collegate, numero di contatti, informazioni sul dispositivo: tipo di client, tipo di dispositivo mobile, sistema operativo, versione dell'App, lingua del dispositivo, funzioni abilitate (notifiche, promemoria sms, rubrica, video, ecc.), data di prima e ultima registrazione, data di accettazione delle T&amp;C</i></p> <p><i>Informazioni di utilizzo e connessione relative all'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente/Cliente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ID utente</li> <li>- Numero di connessioni sull'App</li> <li>- Informazioni sul dispositivo: indirizzo IP dell'Utente, tipo di dispositivo mobile, versione del sistema operativo dell'App, lingua del dispositivo, Touch-ID abilitato, Face-ID abilitato.</li> <li>- Numero di gruppi</li> <li>- Ruolo organizzativo</li> <li>- Numero di messaggi inviati/ricevuti, quanti e quali giorni online, attivazione Web App e sessioni in corso</li> <li>- Eventi messaggio: Tipo di messaggio (messaggio chat, chiamata vocale, videochiamata), Timestamp, ID mittente/installazione, Tipo di sessione (webchat o meno), Tipo di client, Versione App,</li> </ul>	<p>Legittimo interesse di Doctolib e Siilo</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale con Doctolib</p>

<p>seconda delle versioni e dei paesi o di determinate funzionalità nelle applicazioni;</p> <p>- anonimizzazione dei dati</p>		<p><i>Localizzazione in base all'indirizzo IP, ID gruppo destinazione (applicabile solo durante un messaggio di gruppo), destinazione del messaggio (utente o gruppo), destinazione ID utente (applicabile solo durante un messaggio utente), ID messaggio, ID argomento (applicabile solo se un caso viene presentato all'interno di una conversazione), argomento ID (applicabile solo se un caso viene presentato all'interno di una conversazione), ID busta, citazione, Durata della chiamata (video o vocale)</i></p> <p>- <i>Eventi attività: Tipo di attività, ID utente, ID installazione, ID sessione Web, Tipo di client, Versione app, Localizzazione in base all'indirizzo IP, Lingua utilizzata</i></p> <p>- <i>Eventi di avanzamento della registrazione: Step all'interno del processo di registrazione, Stato dei dati inseriti, Tipo di client, Versione Siilo, Modello del dispositivo, Posizione sulla base dell'indirizzo IP, ID utente (se la registrazione è completata).</i></p> <p>- <i>Eventi analitici generici: ID Utente, tipo di client, versione dell'app, tipo di azione.</i></p> <p>- <i>Account eventi e dati</i></p>		
<p><b>Campagne di marketing via SMS, telefono, pop-up e visualizzazione di contenuti in app</b></p> <p>- Informazioni su novità, nuovi servizi, prodotti, eventi, ebook offerti da Doctolib</p> <p>- Generazione di report sull'esito della campagna marketing e analisi</p>	<p><b>Doctolib</b></p>	<p><b>Dati identificativi:</b> cognome, nome,</p> <p><b>Dati di contatto:</b> indirizzo email, numero di telefono</p>	<p>Consenso</p>	<p>Sino alla revoca del consenso</p>

<p><b>Campagne di marketing personalizzate via SMS, telefono, pop-up e visualizzazione di contenuti in app</b></p> <p>- Informazioni personalizzate su novità, nuovi servizi, prodotti, eventi, ebook offerti da Doctolib</p> <p>- Generazione di report sull'esito della campagna marketing e analisi</p>	<p><b>Doctolib</b></p>	<p><b>Dati identificativi:</b> cognome, nome,</p> <p><b>Dati di contatto:</b> indirizzo email, numero di telefono</p> <p><b>Dati professionali:</b> specializzazione, organizzazione</p> <p><b>Dati dell'Account:</b> Servizi sottoscritti, tasso di utilizzo dei Servizi</p>	<p>Consenso</p>	<p>Sino alla revoca del consenso</p>
<p><b>Creazione e gestione di un database di potenziali clienti</b> (Gestione e ottimizzazione del database dei prospect, creazione di report, organizzazione di eventi e webinar)</p>	<p><b>Doctolib</b></p>	<p><b>Dati identificativi:</b> cognome, nome</p> <p><b>Dati di contatto:</b> numero di telefono, indirizzo e-mail</p> <p><b>Dati professionali:</b> specializzazione, Ordine di appartenenza, indirizzo professionale</p>	<p>Legittimo interesse di Doctolib</p>	<p>Il primo tra: 3 anni dall'ultimo contatto con il prospect Fino all'esercizio del diritto di opposizione o dalla richiesta di cancellazione.</p>
<p><b>Creazione e gestione del database clienti</b> (Gestione e ottimizzazione del database clienti, creazione di report,, ecc.)</p>	<p><b>Doctolib</b></p>	<p><b>Dati identificativi:</b> ID Utente, cognome, nome</p> <p>Dati di contatto: numero di telefono, indirizzo e-mail</p> <p><b>Dati professionali:</b> Specializzazione, Paese in cui esercita, indirizzo postale (professionale), specializzazione</p> <p><b>Dati account:</b> data dell'ultima connessione, Dati di utilizzo del Servizio, tasso di utilizzo del</p>	<p>Legittimo interesse di Doctolib</p>	<p>Durata del rapporto contrattuale + 3 mesi.</p>

		Servizio, numero di account, storia dell'account.  <b>Altro:</b> risposte ai sondaggi		
<b>Gestione dei rapporti con i clienti</b>  Gestione delle richieste di supporto inviate tramite form, email e chat a Doctolib e Siilo	<b>Doctolib e Siilo agiscono in qualità di Contitolari del trattamento</b>	<b>Dati identificativi:</b> ID Utente, cognome, nome  <b>Dati di contatto:</b> indirizzo email, numero di telefono  <b>Dati Account:</b> stato della Verifica, titolo, professione, qualifica, specializzazione, luogo di lavoro, rete di organizzazioni, numero di contatti, informazioni del dispositivo: tipo di client, tipo di dispositivo mobile sistema operativo, versione dell'app, lingua del dispositivo, funzioni abilitate (notifiche, reminder sms, rubrica, video, anteprime, etc.), data della prima e ultima registrazione, data di accettazione delle T&C	Legittimo interesse di Doctolib e Siilo	Durata del rapporto contrattuale  Al fine di tutelarsi da eventuali controversie, Doctolib può conservare alcune informazioni fino a 5 anni dalla fine del rapporto contrattuale
<b>Informazioni sulle modifiche ai Servizi</b>	<b>Doctolib</b>  Siilo agisce come Responsabile del trattamento	<b>Dati identificativi:</b> cognome, nome  <b>Dati di contatto:</b> indirizzo email  <b>Dati Account:</b> Servizi sottoscritti	<b>Per gli aggiornamenti necessari al mantenimento della conformità dei Servizi:</b> obbligo di legge (Legge di Bilancio 2018)  <b>Per aggiornamenti non necessari al mantenimento della conformità dei Servizi:</b> esecuzione del contratto	Durata del rapporto contrattuale
<b>Gestione fatturazione e pagamenti</b> (Doctolib Siilo per Organizzazioni) Fatturazione, riscossione, reportistica e statistiche	<b>Doctolib</b>  Siilo agisce come Responsabile del trattamento	<b>Dati identificativi:</b> nome, cognome, indirizzo, e-mail, numero di telefono, numero di conto cliente, numero di registrazione dell'organizzazione, P.IVA.  <b>Dati economici e finanziari:</b> numero di conto corrente, causale del rifiuto del pagamento, modalità di pagamento,	Obbligo di legge	10 anni



		scadenario dei pagamenti.		
<b>Gestione del registro dei trattamenti</b>	<b>Doctolib e/o Siilo</b>	<b>Professionisti Sanitari:</b> cognome, nome, indirizzo, email, numero di telefono <b>Legale rappresentante:</b> cognome, nome, indirizzo, email, numero di telefono <b>DPO:</b> cognome, nome, indirizzo, email, numero di telefono	Obbligo di legge (art.30.2 GDPR)	Durata del rapporto contrattuale

Per motivi di sicurezza, in particolare per garantire la continuità dei Servizi, alcuni Dati Personali possono essere conservati da Doctolib in file di backup protetti.

Qualora i file di backup vengano ripristinati, i periodi di conservazione sopra indicati saranno automaticamente applicati.

## 6. RESPONSABILI E DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

**Uso interno:** i Dati personali dei Professionisti possono essere trattati dal personale del Gruppo Doctolib nei limiti delle rispettive mansioni ed esclusivamente al fine del perseguimento degli scopi della presente Informativa.

### **Destinatari e responsabili del trattamento:**

**Hosting:** Siilo utilizza Amazon Web Services come Host dei Servizi. Tutti i messaggi scambiati attraverso i Servizi sono archiviati in server situati a Francoforte (Germania). Per servizi come la verifica dell'email e la registrazione dei log di sicurezza del sito web, i dati vengono archiviati in Irlanda.

Siilo è certificata ISO 27001.

**Responsabili:** Doctolib e Siilo si avvalgono di diversi soggetti terzi specializzati il cui elenco è riportato come Allegato 1 alla presente Informativa.

**Trasferimento transfrontaliero:** per fornire i suoi Servizi, Doctolib e/o Siilo può utilizzare fornitori di servizi situati al di fuori dell'Unione europea. Se il trasferimento avviene in un paese terzo in cui la legislazione non è stata riconosciuta come in grado di offrire un adeguato livello di protezione dei Dati personali, Doctolib deve garantire che siano messe in atto le misure appropriate in conformità agli articoli 46 (2) e (3) e l'articolo 49 (1) GDPR e alla normativa italiana, e in particolare, se necessario, che le clausole contrattuali tipo approvate dall'Unione Europea o clausole equivalenti *ad hoc* siano incluse nel contratto concluso tra Doctolib e il successivo responsabile del trattamento.

## 7. ESERCIZIO DEI DIRITTI

In conformità al GDPR, i Professionisti vantano i seguenti diritti sui Dati Personali:

**Diritto di accesso** (Articolo 15 del GDPR): il Professionista può accedere in ogni momento alle informazioni personali che lo riguardano detenuti dal Gruppo Doctolib.

**Diritti di rettifica** (Articolo 16 del GDPR), e **diritto di cancellazione** (Articolo 17 del GDPR): il Professionista può richiedere la modifica o la rimozione dei suoi Dati Personali.

**Diritto di opposizione** (Articolo 21 del GDPR): il Professionista può opporsi al trattamento effettuato sulla base del legittimo interesse del Gruppo Doctolib.

**Diritto di limitazione di trattamento** (Articolo 18 del GDPR): ogni Professionista ha il diritto di limitare i trattamenti effettuati sui Dati personali che lo riguardano esclusivamente se si verifica una delle seguenti situazioni: (i) quando il Professionista contesta l'esattezza dei suoi dati, (ii) quando il Professionista ritiene che il trattamento dei suoi Dati personali sia illecito, oppure (iii) quando il Professionista necessita di tale limitazione per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

**Diritto alla portabilità dei dati** (Articolo 20 del GDPR): ogni Professionista ha la facoltà di richiedere di recuperare i Dati personali che ha fornito al Gruppo Doctolib, per uso personale o per trasmetterli a terzi di sua scelta, unicamente quando questi Dati Personali sono soggetti ad un trattamento automatizzato basato sul consenso del Professionista o su un contratto.

**Diritti di revocare il consenso** (Articolo 13-2c del GDPR): Ogni Professionista ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il tuo consenso al trattamento dei dati qualora il trattamento sia basato sul tuo consenso.

**Diritto a proporre reclamo dinnanzi all'autorità** (Articolo 77 del GDPR): I Professionisti hanno inoltre il diritto di proporre un reclamo innanzi a un'autorità di controllo del proprio Paese di residenza e, in particolare, al Garante per la Protezione dei Dati Personali (<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>).

Per ulteriori informazioni o per esercitare i propri diritti, il Professionista può contattare Doctolib per iscritto al seguente indirizzo: Doctolib – DPO, Corso Matteotti, 1 | 20121 Milano | Italia oppure via e-mail a: [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com).

In tal caso, il Professionista dovrà indicare quali Dati Personali vorrebbe che Doctolib correggesse, aggiornasse o cancellasse, identificandosi specificatamente con una copia di un documento di identità (carta d'identità o passaporto) o qualsiasi altro documento che gli permetta di provare la sua identità.

Nel caso in cui la richiesta riguardi attività di trattamento operate da Siilo in qualità di Titolare del trattamento dei dati, il Professionista può contattare Doctolib utilizzando i recapiti sopra indicati.

Per maggiori informazioni o per esercitare i propri diritti, il Professionista può contattare Siilo scrivendo al Siilo Team tramite Doctolib Siilo Messenger o al seguente indirizzo: Siilo Holding B.V., Privacy Department, Keizersgracht 585, 1017 DR Amsterdam, Paesi Bassi o tramite e-mail all'indirizzo [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com). In genere, Siilo risponde entro un (1) mese dal ricevimento della richiesta.

---

## 8. SICUREZZA

Per quanto riguarda i Servizi, il Gruppo Doctolib mette in atto le misure tecniche e organizzative adeguate legate alla sicurezza in conformità alle disposizioni previste dal Codice Privacy e dal GDPR, e dirette a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi presentati dal Trattamento dei Dati Personali dell'Utente. Per valutare l'adeguato livello di sicurezza, il Gruppo Doctolib terrà conto dei rischi che possono derivare dalla distruzione accidentale o illegale, la corruzione, la perdita, la modifica, la comunicazione non autorizzata o l'accesso a Dati Personali che possono essere trasmessi, conservati o comunque trattati, in conformità alle disposizioni di cui all'Articolo 32 del GDPR.

---

## 9. COOKIES

Siete pregati di fare riferimento alla Cookie Policy.

---

## 10. INFORMAZIONI PERSONALI E MINORI

Il Sito e i Servizi si rivolgono a persone maggiorenni in grado di contrarre obblighi secondo la legislazione del Paese in cui si trova il Professionista Sanitario.

## 11. CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELL'INFORMATIVA

Il Gruppo Doctolib può modificare, integrare o aggiornare la presente Informativa al fine di tenere conto di eventuali sviluppi legislativi, regolamentari, giurisprudenziali e/o tecnici.

In caso di modifiche rilevanti (relative alle finalità del trattamento, ai Dati personali raccolti, all'esercizio dei diritti, al trasferimento dei Dati Personali dei Professionisti) ai termini della presente Informativa, il Gruppo Doctolib si impegna ad informare i Professionisti con ogni mezzo scritto almeno quindici (15) giorni prima della relativa data di efficacia.

Ogni accesso e utilizzo di Servizi Doctolib successivo a detto termine sarà soggetto ai termini della nuova Informativa.

Tutti i Professionisti sono informati del fatto che l'unica versione dell'Informativa che fa fede è quella online, che riconoscono e accettano senza restrizioni.

I Professionisti sono tenuti a fare riferimento alla versione online dell'Informativa alla data del suo accesso e di ogni utilizzo dei Servizi.

UTILIZZANDO IL SITO E I SERVIZI, I PROFESSIONISTI ACCETTANO I TERMINI E LE CONDIZIONI INDICATI IN QUESTA INFORMATIVA.

---

## 12. CONTATTI – INFORMAZIONI DI CONTATTO DEL DPO

Per qualsiasi domanda o reclamo riguardante il rispetto della presente Informativa da parte di Doctolib, o per qualsiasi suggerimento o commento volto a migliorare la qualità dell'Informativa, i

Professionisti Sanitari possono contattare Doctolib scrivendo al seguente indirizzo: Doctolib – DPO, Corso Matteotti, 1 | 20121 Milano | Italia oppure via e-mail a: [privacy.italy@doctolib.com](mailto:privacy.italy@doctolib.com).

Qualsiasi richiesta relativa a Siilo può essere inviata a Doctolib utilizzando i recapiti sopra indicati e specificando che la richiesta è relativa all'utilizzo dei servizi Siilo.

## Allegato 1: Elenco dei responsabili del trattamento

### Hosting:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
<b>Atos</b>	Francia	Francia	Hosting	Hosting della chiave di cifratura di Doctolib
<b>AWS EMEA</b>	Casa madre: USA Fornitore contrattualizzato: Irlanda	Francia - Germania	Hosting	Hosting dei dati di Doctolib
<b>AWS EMEA</b>	Casa madre: USA Fornitore contrattualizzato: Irlanda	Germania - Irlanda	Hosting	Hosting dei dati di Siilo

### Supporto:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
<b>Salesforce</b>	Casa madre: USA Fornitore contrattualizzato: Francia	Francia	Strumento CRM	Permette di gestire la relazione con il cliente Servizi di assistenza telefonica e registrazione delle conversazioni telefoniche
<b>Talkdesk</b>	USA	EU - USA	Supporto utenti	Servizio di assistenza telefonica e registrazione delle conversazioni telefoniche
<b>Webhelp</b>	Francia	Francia	Supporto utenti	Gestire le richieste di supporto per utenti/iscritti
<b>Atlassian</b>	USA	USA - UE	Supporto utenti	Gestire le richieste di supporto per utenti/iscritti
<b>Zendesk</b>	USA	USA	Supporto utenti	Gestire le richieste di supporto per utenti/iscritti

### Telecomunicazioni:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
<b>Balthazar &amp; Cie</b>	France	EU	Telecoms	Send appointment reminders to Patients

<b>Sendinblue</b>	Francia	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria degli appuntamenti ai Pazienti
<b>Flowmailer</b>	Paesi Bassi	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria di appuntamenti ai pazienti
<b>Mailjet</b>	Francia	USA	Telecomunicazioni	Utilizzato da Siilo per l'invio di email transazionali
<b>SMSMODE (Calade technologie)</b>	Francia	UE	Telecomunicazioni	Permette di inviare promemoria degli appuntamenti ai Pazienti
<b>Vonage (Nexmo)</b>	USA	EU	Telecomunicazioni	Permette a Doctolib di gestire la trasmissione video del Videoconsulto
<b>Braze</b>	USA	UE	Telecomunicazioni	Consente a Doctolib di gestire le campagne di comunicazione con gli Utenti/Abbonati e di valutare l'efficacia delle campagne al fine di migliorarne i contenuti.
<b>CM.com</b>	USA	USA	Telecomunicazioni	Come parte del processo di Siilo per la verifica delle informazioni, utilizziamo CM come fornitore del servizio di breve messaggistica di testo ("SMS") per l'invio, tramite SMS, di un codice all'utente. All'utente è richiesto di inserire il suddetto codice per confermare l'effettivo accesso al dispositivo collegato a quella numerazione
<b>Twilio</b>	USA	USA	Telecomunicazioni	Twilio è utilizzato per fornire le funzionalità VOIP (chiamate via Internet) e di videochiamata all'interno dell'applicazione di Siilo.

#### **Analytics:**

<b>Responsabili</b>	<b>Paese di origine del fornitore</b>	<b>Luogo di ubicazione dei server</b>	<b>Categoria di Servizio interessato</b>	<b>Tipo di compito svolto</b>
---------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--	-------------------------------

<b>Tableau</b>	USA	USA	Strumento di visualizzazione dei dati	Permette a Doctolib e Siilo di creare pannello di controllo
<b>Looker</b>	USA	USA	Strumento di visualizzazione dei dati	Permette a Doctolib e Siilo di creare pannello di controllo

### Marketing:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
<b>Survicate</b>	Polonia	EU	Marketing	Aiuta Doctolib a gestire i sondaggi elettronici
<b>Mailchimp</b>	USA	USA	Marketing	Aiuta Doctolib a gestire le sue campagne di email marketing
<b>Typeform</b>	Spagna	EU	Marketing	Aiuta Doctolib a creare sondaggi per gli Utenti/Abbonati

### Finanziario-Legale:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
<b>GoCardless</b>	Francia	EU	Finanziario	Aiuta Doctolib a gestire la fatturazione dell'Abbonato
<b>SAP</b>	Francia	EU	Finanziario	Aiuta Doctolib a gestire la fatturazione dell'Abbonato
<b>Zuora</b>	USA	USA - Germania	Finanziario	Aiuta Doctolib a gestire la fatturazione dell'Abbonato
<b>Adyen</b>	Paesi Bassi	EU	Fornitore di servizi di pagamento	Gestione dei pagamenti online
<b>DocuSign</b>	USA	USA - UE	Fornitore di soluzioni per la firma elettronica	Aiuta Doctolib a gestire le firme dei suoi contratti

### Sicurezza IT:

Responsabili	Paese di origine del fornitore	Luogo di ubicazione dei server	Categoria di Servizio interessato	Tipo di compito svolto
--------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	------------------------

<b>Cloudflare</b>	USA	UE	Protezione CDS e DDos	Aiuta Doctolib a proteggersi dagli attacchi di tipo CDS e DDos
<b>Firebase</b>	USA	USA	Analisi e reportistica Crash	Utilizzato da Siilo per l'analisi e la segnalazione degli incidenti nelle applicazioni mobili iOS e Android, per l'invio di notifiche push per l'applicazione Android e per la creazione di link dinamici per i non utenti.

**Altro:**

<b>Responsabili</b>	<b>Paese di origine del fornitore</b>	<b>Luogo di ubicazione dei server</b>	<b>Categoria di Servizio interessato</b>	<b>Tipo di compito svolto</b>
<b>Zapier</b>	USA	UE - Regno Unito - USA	Software per automatizzare i flussi di dati tra applicazioni web	Permette a Doctolib e Siilo di automatizzare la trasmissione di flussi di dati tra diverse applicazioni web.
<b>Verifai</b>	Paesi Bassi	EU	KYC, verifica dell'identità	Siilo utilizza Verifai per verificare l'identità degli utenti Siilo e autenticare i documenti d'identità.