

# **Informativa sulla Protezione dei Dati Personali - Pazienti**

Luglio 2023

Le informazioni relative alla salute sono personali e devono essere protette con la massima cura. La privacy è un diritto fondamentale e uno dei valori centrali di RicettaWeb.

RicettaWeb 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").

Collaboriamo con le autorità per la protezione dei dati a livello europeo e nazionale, con i responsabili dell'organizzazione del sistema sanitario, così come con i rappresentanti dei pazienti, i professionisti e gli istituti di cura, per garantire il pieno rispetto dei nostri obblighi di legge in materia di protezione dei dati personali e sanitari.

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

I dati personali (compresi i dati sanitari) dei pazienti e degli operatori sanitari che utilizzano i servizi di RicettaWeb sono conservati in un'infrastruttura certificata secondo le normative vigenti.

Per maggiori informazioni sugli impegni di RicettaWeb per la tutela dei dati personali, puoi consultare la nostra pagina dedicata.

## **Definizioni**

I termini utilizzati nella presente Informativa sulla Protezione dei Dati Personali (di seguito, "l'Informativa") sono qui definiti.

## **Oggetto dell'Informativa**

Con la presente Informativa, RicettaWeb informa gli utenti circa le finalità e modalità di trattamento dei loro dati personali effettuate da RicettaWeb e/o dagli operatori sanitari che utilizzano la piattaforma RicettaWeb.

L'Informativa si applica a tutti gli utenti e visitatori della piattaforma RicettaWeb.

Durante l'utilizzo dei servizi RicettaWeb, gli utenti e i visitatori possono ricevere informazioni relative al trattamento dei loro dati personali e ai loro diritti attraverso i seguenti mezzi: (i) informative brevi sul trattamento dei dati personali raccolti tramite i moduli online, visualizzabili all'interno del sito o della piattaforma RicettaWeb prima della raccolta dei dati; (ii) Cookie Policy disponibile nel banner cookie e nel footer del sito e (iii) la presente Informativa sulla protezione dei dati personali che ciascun utente è invitato a leggere e accettare prima della creazione dell'account utente e sempre disponibile nel footer del sito.

## **Origine dei Dati Personali**

1. **Dati personali raccolti presso l'utente:** Tutti i dati personali riguardanti gli utenti e/o i loro familiari sono raccolti da RicettaWeb al momento della creazione degli account utente o

tramite i moduli o altri documenti compilati nell'ambito dell'utilizzo dei servizi; o dagli operatori sanitari al momento della prenotazione di appuntamenti online e più in generale nel contesto dei servizi offerti da RicettaWeb.

2. **Dati personali raccolti automaticamente:** RicettaWeb può raccogliere automaticamente dati personali durante l'utilizzo dei servizi e la navigazione nel sito. Questa raccolta automatica può essere effettuata attraverso l'uso di Cookie e altri sistemi di tracciamento.

## **Trattamenti dei Dati Personali**

1. **Necessità di raccogliere i dati personali:** Quando si utilizza la piattaforma RicettaWeb, l'utente comunica a RicettaWeb alcuni dati personali necessari per la fornitura dei servizi richiesti. Se l'utente non desidera comunicare le informazioni richieste, o si oppone al loro utilizzo da parte di RicettaWeb, è possibile che l'utente non sia in grado di accedere ad alcune funzionalità della piattaforma RicettaWeb o a specifici servizi e che RicettaWeb non sia in grado di soddisfare la sua richiesta.
2. **Periodo di conservazione:** Tutti i dati personali sono raccolti e conservati per un periodo limitato in funzione della finalità del trattamento e della normativa applicabile ai servizi. Nell'ambito dei trattamenti effettuati in qualità di Responsabile del trattamento, RicettaWeb agisce esclusivamente su istruzione del Titolare del trattamento e non determina in modo indipendente il periodo di conservazione dei dati personali. RicettaWeb può tuttavia, nella sua qualità di fornitore di servizi e al fine di garantire la conformità e la sicurezza dei propri servizi, stabilire periodi di conservazione predefiniti dei dati personali, sempre modificabili dal Titolare del trattamento. Per qualsiasi domanda o chiarimento in merito al periodo di conservazione dei dati personali per i quali RicettaWeb agisce in qualità di Responsabile del trattamento, l'utente è invitato a rivolgersi direttamente all'operatore sanitario, quale Titolare del trattamento. Trascorso il periodo di conservazione, i dati personali degli utenti vengono definitivamente cancellati o resi anonimi. In considerazione degli obblighi di archiviazione di legge imposti agli operatori sanitari, è possibile che essi conservino sui loro dispositivi i dati personali degli utenti per periodi di tempo più lunghi rispetto a quelli indicati al fine di garantire ai pazienti eventuali follow-up medici e un'assistenza ottimale.
3. **Descrizione dei Trattamenti:** A seconda delle finalità per le quali il trattamento viene effettuato nell'ambito dell'utilizzo della piattaforma RicettaWeb e dei servizi, RicettaWeb può agire sia in qualità di Titolare del trattamento che in qualità di Responsabile del trattamento per conto degli operatori sanitari. Che sia Titolare del trattamento o Responsabile del trattamento, RicettaWeb adotta misure appropriate a garantire la protezione e la riservatezza dei dati personali che detiene o tratta in conformità con le disposizioni del GDPR e delle legislazioni nazionali.

## **RESPONSABILI E DESTINATARI DEI DATI PERSONALI**

### **I DATI PERSONALI DELL'UTENTE NON SONO TRASMESSI A OPERATORI COMMERCIALI O PUBBLICITARI SENZA IL SUO CONSENSO**

Uso interno: i dati personali dell'utente possono essere trattati dai dipendenti di RicettaWeb S.R.L. e delle altre società del gruppo, nei limiti delle loro rispettive attribuzioni e ciò esclusivamente al fine del perseguimento delle finalità di cui alla presente informativa.

Per talune attività legate al suo funzionamento, RicettaWeb ricorre altresì alle prestazioni fornite da diverse società specializzate (es. hosting provider, fornitori di soluzioni IT per la gestione dei database e soluzioni business, fornitori di servizi di mailing e SMS, servizi di analytics, fornitori di

servizi marketing e sondaggi) il cui elenco è disponibile per gli interessati qui. Si tratta di soggetti che agiscono per conto di RicettaWeb quali responsabili del trattamento.

Hosting: al fine di rispettare le disposizioni del Codice della Salute Pubblica francese in materia di dati personali sanitari, cui RicettaWeb SAS è soggetta, RicettaWeb utilizza Amazon Web Services come Host Dati Sanitari (certificato "HDS"). Questa certificazione richiede misure di sicurezza avanzate per proteggere i centri di hosting di dati sanitari, garantendo la riservatezza di tali dati.

**TUTTI I DATI PERSONALI SANITARI SONO OSPITATI ALL'INTERNO DELL'UNIONE EUROPEA.**

Trasferimento transfrontaliero: Per fornire i suoi servizi, RicettaWeb 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, RicettaWeb assicura che siano messe in atto le misure in conformità agli articoli 46 (2) e (3), nonché l'articolo 49, paragrafo 1, GDPR, e in particolare, se necessario, che le clausole contrattuali tipo o clausole equivalenti ad hoc siano incluse nel contratto concluso tra RicettaWeb e il successivo responsabile del trattamento.

Inoltre, RicettaWeb potrebbe essere tenuta a comunicare informazioni relative all'utente alle autorità amministrative e giudiziarie competenti nell'ambito di procedimenti legali (quali, ad esempio, rogatorie di un GIP nell'ambito di un procedimento giudiziario).

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

- 1. Diritti degli utenti e dei familiari sui loro dati personali:** In conformità alla normativa europea in vigore, gli utenti di RicettaWeb e i loro familiari vantano i seguenti diritti, da esercitarsi esclusivamente in relazione ai propri dati personali e dati sanitari:
  - **Diritto di accesso (Articolo 15 del GDPR) e di rettifica (Articolo 16 del GDPR),** di aggiornamento, di completezza dei propri dati personali: gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di accedere ai dati personali che li riguardano detenuti da RicettaWeb e chiederne la rettifica o l'aggiornamento.
  - **Diritto alla cancellazione dei propri dati personali (Articolo 17 del GDPR),** quando (i) questi non sono più necessari, (ii) l'utente ha revocato il suo consenso, (iii) l'utente si oppone al trattamento, (iv) il trattamento è illecito, o per rispettare un obbligo di legge.
  - **Diritto di revocare il consenso in ogni momento (Articolo 13-2c del GDPR)** se tale trattamento si fonda sul consenso.
  - **Diritto di limitazione del trattamento dei propri dati personali (Articolo 18 del GDPR):** è possibile limitare il trattamento dei dati personali alla sola memorizzazione dei dati personali in determinate circostanze, ad esempio, quando l'utente o il familiare dovesse contestarne la liceità o l'esattezza, o si oppone al trattamento e in caso di difesa di un diritto, senza tuttavia che i dati personali vengano cancellati per il periodo relativo. Il diritto alla limitazione dei dati integra l'esercizio di altri diritti, in particolare il diritto di rettifica e opposizione.
  - **Diritto di opposizione al trattamento dei propri dati personali (Articolo 21 del GDPR):** gli utenti e i loro familiari possono opporsi al trattamento dei loro dati personali in ogni momento, quando il trattamento si fonda sul legittimo interesse di RicettaWeb.
  - **Diritto alla portabilità dei propri dati personali (Articolo 20 GDPR):** quando sono stati forniti dagli utenti o dai loro familiari, quando tali dati personali sono oggetto di trattamenti automatizzati fondati sul loro consenso o su un contratto. Gli

utenti e i loro familiari hanno il diritto di trasferire, copiare o trasmettere dal database di RicettaWeb verso un altro database i dati personali che li riguardano.

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

Per ulteriori informazioni sui loro diritti, gli utenti e i familiari possono consultare il sito dell'autorità di protezione dei dati personali.

## 2. Modalità di esercizio dei diritti degli utenti e dei loro familiari sui loro dati personali:

- **Per tutte le domande riguardanti i dati personali per i quali RicettaWeb è Titolare del trattamento:** Se l'utente o il familiare desidera sapere come RicettaWeb utilizza i suoi dati personali, o esercitare i suoi diritti, può contattare RicettaWeb per iscritto al seguente indirizzo: RicettaWeb – DPO, Milano, Corso Giacomo Matteotti n. 1, C.F./P.IVA 11537360965 – oppure via e-mail a: [privacy.italia@ricettaweb.com](mailto:privacy.italia@ricettaweb.com).

In tal caso, l'utente o il familiare è tenuto a indicare i dati personali che vorrebbe che RicettaWeb correggesse, aggiornasse o cancellasse, identificandosi in modo preciso trasmettendo copia di un documento d'identità (carta d'identità o passaporto) o qualsiasi altro elemento che consenta di provare la sua identità.

- **Per tutte le domande riguardanti i dati personali per i quali RicettaWeb è Responsabile del trattamento:** Se l'utente o il familiare desidera esercitare i suoi diritti, può contattare il suo operatore sanitario, Titolare del trattamento. Su richiesta dell'operatore sanitario, RicettaWeb potrà assisterlo nel dare seguito alle richieste dei suoi pazienti ma non può rispondere direttamente alle richieste dei suddetti pazienti. Le richieste di cancellazione di dati personali saranno sottoposte agli obblighi imposti a RicettaWeb dalla legge, in particolare in materia di conservazione e archiviazione dei documenti.

Gli utenti e i familiari possono presentare un reclamo innanzi alle autorità di controllo e, in particolare, al Garante per la protezione dei dati personali.

## INTERNET, COOKIE E TAG

Quando l'utente o il visitatore navigano sul sito o utilizzano i servizi, RicettaWeb può inserire cookie sui loro dispositivi (computer, smartphone, tablet, ecc.) con o senza il consenso dell'utente o del visitatore a seconda della finalità dei cookie. Le informazioni relative ai cookie e le procedure per rifiutare i cookie sono specificate nella Cookie Policy di RicettaWeb accessibile sul sito.

## RESPONSABILI E DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

**I DATI PERSONALI DELL'UTENTE NON SONO TRASMESSI A OPERATORI COMMERCIALI O PUBBLICITARI SENZA IL SUO CONSENSO**

Uso interno: i dati personali dell'utente possono essere trattati dai dipendenti di RicettaWeb S.R.L. e delle altre società del gruppo, nei limiti delle loro rispettive attribuzioni e ciò esclusivamente al fine del perseguimento delle finalità di cui alla presente informativa.

Per talune attività legate al suo funzionamento, RicettaWeb ricorre altresì alle prestazioni fornite da diverse società specializzate (es. hosting provider, fornitori di soluzioni IT per la gestione dei database e soluzioni business, fornitori di servizi di mailing e SMS, servizi di analytics, fornitori di servizi marketing e sondaggi) il cui elenco è disponibile per gli interessati qui. Si tratta di soggetti che agiscono per conto di RicettaWeb quali responsabili del trattamento.

Hosting: al fine di rispettare le disposizioni del Codice della Salute Pubblica francese in materia di dati personali sanitari, cui RicettaWeb SAS è soggetta, RicettaWeb utilizza Amazon Web Services come Host Dati Sanitari (certificato "HDS"). Questa certificazione richiede misure di sicurezza avanzate per proteggere i centri di hosting di dati sanitari, garantendo la riservatezza di tali dati.

**TUTTI I DATI PERSONALI SANITARI SONO OSPITATI ALL'INTERNO DELL'UNIONE EUROPEA.**

Trasferimento transfrontaliero: Per fornire i suoi servizi, RicettaWeb 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, RicettaWeb assicura che siano messe in atto le misure in conformità agli articoli 46 (2) e (3), nonché l'articolo 49, paragrafo 1, GDPR, e in particolare, se necessario, che le clausole contrattuali tipo o clausole equivalenti ad hoc siano incluse nel contratto concluso tra RicettaWeb e il successivo responsabile del trattamento.

Inoltre, RicettaWeb potrebbe essere tenuta a comunicare informazioni relative all'utente alle autorità amministrative e giudiziarie competenti nell'ambito di procedimenti legali (quali, ad esempio, rogatorie di un GIP nell'ambito di un procedimento giudiziario).

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

- 1. Diritti degli utenti e dei familiari sui loro dati personali:** In conformità alla normativa europea in vigore, gli utenti di RicettaWeb e i loro familiari vantano i seguenti diritti, da esercitarsi esclusivamente in relazione ai propri dati personali e dati sanitari:
  - **Diritto di accesso (Articolo 15 del GDPR) e di rettifica (Articolo 16 del GDPR)**, di aggiornamento, di completezza dei propri dati personali: gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di accedere ai dati personali che li riguardano detenuti da RicettaWeb e chiederne la rettifica o l'aggiornamento.
  - **Diritto alla cancellazione dei propri dati personali (Articolo 17 del GDPR)**, quando (i) questi non sono più necessari, (ii) l'utente ha revocato il suo consenso, (iii) l'utente si oppone al trattamento, (iv) il trattamento è illecito, o per rispettare un obbligo di legge.
  - **Diritto di revocare il consenso in ogni momento (Articolo 13-2c del GDPR)** se tale trattamento si fonda sul consenso.
  - **Diritto di limitazione del trattamento dei propri dati personali (Articolo 18 del GDPR):** è possibile limitare il trattamento dei dati personali alla sola memorizzazione dei dati personali in determinate circostanze, ad esempio, quando l'utente o il familiare dovesse contestarne la liceità o l'esattezza, o si oppone al trattamento e in caso di difesa di un diritto, senza tuttavia che i dati personali vengano cancellati per il periodo relativo. Il diritto alla limitazione dei dati integra l'esercizio di altri diritti, in particolare il diritto di rettifica e opposizione.

- **Diritto di opposizione al trattamento dei propri dati personali (Articolo 21 del GDPR):** gli utenti e i loro familiari possono opporsi al trattamento dei loro dati personali in ogni momento, quando il trattamento si fonda sul legittimo interesse di RicettaWeb.
- **Diritto alla portabilità dei propri dati personali (Articolo 20 GDPR):** quando sono stati forniti dagli utenti o dai loro familiari, quando tali dati personali sono oggetto di trattamenti automatizzati fondati sul loro consenso o su un contratto. Gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di trasferire, copiare o trasmettere dal database di RicettaWeb verso un altro database i dati personali che li riguardano.
- **Diritto a proporre reclamo dinnanzi all'autorità (Articolo 77 del GDPR):** l'utente e il familiare hanno inoltre il diritto di proporre un reclamo innanzi a un'autorità di controllo e, in particolare, al Garante per la Protezione dei Dati Personali (<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>).

Per ulteriori informazioni sui loro diritti, gli utenti e i familiari possono consultare il sito dell'autorità di protezione dei dati personali.

## 2. Modalità di esercizio dei diritti degli utenti e dei loro familiari sui loro dati personali:

- **Per tutte le domande riguardanti i dati personali per i quali RicettaWeb è Titolare del trattamento:** Se l'utente o il familiare desidera sapere come RicettaWeb utilizza i suoi dati personali, o esercitare i suoi diritti, può contattare RicettaWeb per iscritto al seguente indirizzo: Probus Italia S.r.l. – Via G. Marconi, 17 A, 27043 Broni PV, C.F./P.IVA 1111111111 – oppure via e-mail a: [privacy.italia@ricettaweb.com](mailto:privacy.italia@ricettaweb.com).

In tal caso, l'utente o il familiare è tenuto a indicare i dati personali che vorrebbe che RicettaWeb correggesse, aggiornasse o cancellasse, identificandosi in modo preciso trasmettendo copia di un documento d'identità (carta d'identità o passaporto) o qualsiasi altro elemento che consenta di provare la sua identità.

- **Per tutte le domande riguardanti i dati personali per i quali RicettaWeb è Responsabile del trattamento:** Se l'utente o il familiare desidera esercitare i suoi diritti, può contattare il suo operatore sanitario, Titolare del trattamento. Su richiesta dell'operatore sanitario, RicettaWeb potrà assisterlo nel dare seguito alle richieste dei suoi pazienti ma non può rispondere direttamente alle richieste dei suddetti pazienti. Le richieste di cancellazione di dati personali saranno sottoposte agli obblighi imposti a RicettaWeb dalla legge, in particolare in materia di conservazione e archiviazione dei documenti.

Gli utenti e i familiari possono presentare un reclamo innanzi alle autorità di controllo e, in particolare, al Garante per la protezione dei dati personali.

## SICUREZZA

Ogni operatore sanitario destinatario di dati personali nell'ambito del suo utilizzo dei servizi si impegna a garantirne la sicurezza e la riservatezza. RicettaWeb attua tutte le misure tecniche e organizzative dirette a garantire la sicurezza dei trattamenti e la riservatezza dei dati personali.

A tal fine, RicettaWeb adotta tutte le precauzioni utili, avuto riguardo alla natura dei dati personali e dei rischi presentati dal trattamento, al fine di preservare la sicurezza dei dati personali e, in particolare, impedire che siano distorti, danneggiati o che terzi non autorizzati vi abbiano accesso (grazie a protezione fisica dei locali, processi di autenticazione, con accesso personale e reso sicuro

tramite credenziali e password riservate, registrazione della connessione, cifratura di alcuni dati personali, etc ...).

RicettaWeb conduce regolarmente test di penetrazione differenziati per monitorare e valutare costantemente l'efficacia delle misure di sicurezza attuate.

**Protezione della privacy sin dalla progettazione:** RicettaWeb si assicura che la protezione e la sicurezza dei dati siano prese in considerazione nella pianificazione e nello sviluppo dei suoi servizi.

## **INFORMAZIONI PERSONALI E MINORI**

L'uso dei servizi è riservato agli utenti persone fisiche che abbiano almeno quattordici (14) anni di età, capaci di contrarre obblighi in conformità alla legge applicabile. Si precisa tuttavia che l'utente minorenni potrà fruire dei servizi disponibili tramite la piattaforma RicettaWeb (ed in particolare i servizi di prenotazione appuntamenti online, videoconsulti e richieste pazienti) solo nei limiti in cui ciò sia autorizzato dalla normativa applicabile, ovvero dovrà, ove applicabile, ottenere l'autorizzazione dei soggetti esercenti la potestà genitoriale.

Quando è necessario utilizzare i servizi per un minore di meno di quattordici (14) anni, solo un utente adulto, titolare della potestà genitoriale, può fissare un appuntamento online per lui.

Laddove un minore sia associato ad un account utente, l'utente che esercita la potestà genitoriale garantisce di avergli fornito le informazioni relative al trattamento dei suoi dati personali, in base al suo livello di maturità e, in particolare:

- Informazioni sui trattamenti dei dati personali effettuati da RicettaWeb e, ove applicabile, da parte degli operatori sanitari;
- La possibilità per il minore di acconsentire espressamente al trattamento dei propri dati personali.

## **CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELL'INFORMATIVA**

RicettaWeb 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 alla presente informativa (relative alle finalità del trattamento, ai dati personali raccolti, all'esercizio dei diritti, al trasferimento dei dati personali degli utenti e dei familiari), RicettaWeb si impegna ad informare gli utenti con ogni mezzo scritto almeno quindici (15) giorni prima della relativa data di efficacia.

In caso di disaccordo dell'utente o del familiare con i termini della nuova informativa, quest'ultimo potrà cancellare il proprio account RicettaWeb.

Trascorso detto termine, ogni accesso e utilizzo dei servizi sarà soggetto alla nuova informativa. Ogni utente è informato del fatto che l'unica versione delle Condizioni d'Uso ("CU") e dell'Informativa che fa fede è quella online, che riconosce e accetta senza restrizioni.

L'utente è tenuto a fare riferimento alla versione delle CU e dell'Informativa in vigore alla data del suo accesso e di ogni utilizzo dei servizi.

## **CONTATTI – INFORMAZIONI DI CONTATTO DEL DPO**

Ogni utente e familiare ha la facoltà di rivolgere le proprie domande o reclami in merito al rispetto della presente informativa da parte di RicettaWeb o comunicare suggerimenti o commenti volti a migliorare la qualità della presente informativa, contattando RicettaWeb per iscritto al seguente indirizzo: [privacy.italia@ricettaweb.com](mailto:privacy.italia@ricettaweb.com).

RicettaWeb Srl è una società soggetta alla direzione e al coordinamento di RicettaWeb SAS. La principale autorità di controllo per il gruppo RicettaWeb è l'autorità nazionale francese per la protezione dei dati CNIL. Il gruppo RicettaWeb ha nominato un DPO di gruppo.