

INFORMATIVA PRIVACY
UTENTI DELLA PIATTAFORMA QRAMI

v. 30/09/2026

La presente informativa ("Informativa") è destinata agli Utenti della Piattaforma Qrami, come definiti al successivo articolo 2, i cui Dati Personali sono trattati da Qrami (di volta in volta, gli "Interessati"). Il documento è redatto ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Qrami è una piattaforma digitale di servizi tecnologici e amministrativi funzionali all'incontro tra pazienti e professionisti sanitari, alla scelta del professionista, alla prenotazione e allo svolgimento di prestazioni sanitarie rese da professionisti sanitari (il "Medico").

L'Informativa non sostituisce le Condizioni applicabili ai Servizi Qrami, il Contratto Quadro di adesione alla Piattaforma Qrami applicabile ai Medici, né l'Informativa Privacy eventualmente resa dal Medico per i Trattamenti effettuati nel corso di attività di cura ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h), GDPR. Il Consenso Privacy raccolto ai sensi della presente Informativa non sostituisce il consenso informato eventualmente raccolto dal Medico in relazione a una specifica prestazione sanitaria ("Prestazione").

1. Titolare del trattamento e contatti

Il Titolare del trattamento per i trattamenti descritti nella presente Informativa è Qrami S.r.l., con sede legale in Via Alcide De Gasperi, 8 - 30035 Mirano (VE), codice fiscale e partita IVA 05005840276, numero REA VE - 472304, PEC qrami@pec.it (di seguito, "Qrami" o il "Titolare").

Per richieste relative alla protezione dei Dati Personali, l'Interessato può contattare Qrami all'indirizzo legal@qrami.it.

2. Definizioni

Ai fini della presente Informativa, i termini indicati con iniziale maiuscola hanno il significato di seguito indicato. Per quanto non espressamente definito, si applicano le definizioni contenute nel GDPR e nelle Condizioni Generali.

- a) **Account:** il profilo personale creato o attivato per l'Utente mediante la registrazione o l'onboarding alla Piattaforma, attraverso il quale l'Utente accede alle aree riservate e utilizza i Servizi Qrami e le funzionalità applicabili al proprio ruolo.
- b) **Area Riservata:** la sezione della Piattaforma riservata agli Utenti che accedono ai Servizi Qrami in qualità di Paziente o Caregiver, nella quale sono disponibili le funzionalità, le informazioni e i Documenti relativi ai Servizi Qrami e alle Prestazioni sanitarie.
- c) **Dashboard:** la sezione della Piattaforma riservata al Medico e accessibile mediante il relativo Account, attraverso la quale il Medico gestisce le funzionalità e le informazioni connesse ai Servizi Qrami e alle Prestazioni di propria competenza.
- d) **Caregiver:** la persona fisica registrata che, avendone titolo, crea o gestisce un Profilo Paziente per conto di un minore, di una persona soggetta a tutela o di una persona che le abbia conferito un'idonea autorizzazione.
- e) **Consenso Privacy:** il consenso esplicito prestato dall'Interessato ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), GDPR, per i Dati relativi alla Salute trattati da Qrami quale Titolare per la gestione della Richiesta e del Matching amministrativo, nei limiti descritti nella presente Informativa.
- f) **Dati Personali:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile, ai sensi dell'articolo 4, n. 1), del GDPR.
- g) **Dati relativi alla Salute:** i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni sul suo stato di salute, ai sensi dell'articolo 4, n. 15), del GDPR.
- h) **Documenti:** i documenti e i file, anche contenenti Dati relativi alla Salute, caricati o trasmessi dall'Utente oppure formati, caricati o messi a disposizione dal Medico tramite la Piattaforma in relazione a una Richiesta, a una Prenotazione o a una Prestazione sanitaria.
- i) **Farmacia:** l'esercizio che mette a disposizione dell'Utente un locale o una postazione, un dispositivo e una connessione per accedere alla Piattaforma, senza erogare la Prestazione sanitaria e senza partecipare al rapporto tra Paziente e Medico, salvo diversa pattuizione scritta.
- j) **GDPR:** il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016.
- k) **Interessato:** la persona fisica cui si riferiscono i Dati Personali trattati. Ai fini della presente Informativa, l'Interessato coincide con l'Utente cui i Dati Personali si riferiscono e, a seconda del ruolo ricoperto, può essere, tra l'altro, Paziente, Caregiver, Medico o persona fisica che agisce per conto di una persona giuridica o di altro ente.
- l) **Matching:** la funzionalità della Piattaforma che, a seguito di una Richiesta, presenta all'Utente uno o più Medici sulla base di criteri amministrativi, quali specialità, Territorio, modalità della Prestazione e compatibilità temporale. Il Matching non comporta valutazioni cliniche o sanitarie.

CARTA INTESTATA QRAMI

- m) **Medico:** il professionista sanitario che aderisce alla Piattaforma, rende la Prestazione sanitaria in piena autonomia professionale e ne assume la relativa responsabilità.
- n) **Paziente:** la persona fisica alla quale è resa la Prestazione sanitaria, anche quando la Prenotazione è effettuata da un Caregiver.
- o) **Piattaforma:** il sito web, le interfacce e le infrastrutture digitali attraverso i quali vengono proposti o forniti i Servizi Qrami.
- p) **Prenotazione:** l'appuntamento relativo alla Prestazione confermato a seguito dell'accettazione, da parte del Medico, della Richiesta di Prenotazione dell'Utente.
- q) **Prestazione:** l'attività di natura sanitaria svolta dal Medico incaricato.
- r) **Profilo Paziente:** il profilo riferito al Paziente e collegato all'Account dell'Utente o del Caregiver.
- s) **Profilo Professionale:** la pagina o scheda del Medico visualizzabile sulla Piattaforma, collegata all'Account del Medico e contenente le informazioni professionali, le disponibilità e le ulteriori informazioni rese dal Medico e, ove previsto, verificate da Qrami.
- t) **Richiesta:** la domanda trasmessa dall'Utente attraverso la Piattaforma con la quale attiva le funzionalità di ricerca e Matching per individuare uno o più Medici disponibili per la Prestazione di interesse.
- u) **Richiesta di Prenotazione:** la proposta contrattuale che l'Utente, dopo avere selezionato un Medico, trasmette a quest'ultimo tramite la Piattaforma per la conclusione del contratto relativo alla Prestazione.
- v) **Servizi Qrami:** i servizi tecnologici e amministrativi forniti da Qrami tramite la Piattaforma.
- w) **Telemedicina:** la modalità di erogazione a distanza di prestazioni sanitarie mediante l'impiego di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, quando il Paziente e il Medico non si trovano nello stesso luogo.
- x) **Televisita:** la Prestazione sanitaria erogata dal Medico mediante interazione audiovisiva a distanza e in tempo reale con il Paziente, eventualmente assistito da un Caregiver.
- y) **Utente:** ai soli fini della presente Informativa, qualsiasi persona fisica i cui Dati Personali siano trattati da Qrami in relazione all'accesso, all'utilizzo o alla partecipazione ai servizi della Piattaforma, inclusi, a seconda dei casi, il Paziente, il Caregiver, il Medico e la persona fisica che agisce per conto di una persona giuridica o di altro ente.

3. Oggetto della presente Informativa

- 3.1. La presente Informativa riguarda i Trattamenti effettuati da Qrami quale Titolare per la registrazione e gestione dell'Account e del Profilo Paziente, per la gestione tecnico-operativa della Richiesta e del Matching amministrativo, della Richiesta di Prenotazione e della Prenotazione, dei pagamenti, dell'assistenza, per la sicurezza della Piattaforma e per l'adempimento degli obblighi di legge. Per i Medici, riguarda inoltre i Trattamenti relativi alla manifestazione di interesse e all'onboarding, alla verifica dei requisiti professionali, alla gestione dell'Account, della Dashboard e del Profilo Professionale, alla conclusione ed esecuzione del rapporto contrattuale con Qrami, ai pagamenti e agli adempimenti amministrativi connessi.
- 3.2. Qrami raccoglie i Dati Personali principalmente presso l'Interessato o presso il Caregiver che utilizza la Piattaforma per conto del Paziente. Alcuni Dati possono essere generati automaticamente dalla Piattaforma durante l'utilizzo dei Servizi Qrami, ricevuti dal Medico nell'ambito della Prestazione, oppure ricevuti dal prestatore di servizi di pagamento, limitatamente agli esiti della transazione e ai dati amministrativi necessari. Per i Medici, alcuni Dati possono inoltre essere acquisiti presso albi o registri professionali e altre fonti legittimamente accessibili, nei limiti necessari alla verifica dei requisiti dichiarati e applicabili.
- 3.3. Qrami non eroga Prestazioni sanitarie, non effettua né presta diagnosi, anamnesi, triage, valutazioni di gravità o urgenza, prescrizioni, indicazioni terapeutiche o altre valutazioni sanitarie. La Prestazione sanitaria è resa dal Medico scelto dall'Utente o dal Paziente, che opera in piena autonomia professionale.
- 3.4. La presente Informativa non sostituisce l'informativa privacy del Medico, che opera quale autonomo Titolare per i Trattamenti relativi alla Prestazione.
- 3.5. Dal momento in cui una Richiesta di Prenotazione è resa disponibile al Medico, Qrami può trattare Dati Personali per conto del Medico quale Responsabile ai sensi dell'articolo 28 GDPR. Tali Trattamenti sono disciplinati dal rapporto tra Qrami e il Medico e dall'informativa resa dal Medico al Paziente.

4. Categorie di Dati Personali trattati da Qrami

- 4.1. Qrami può trattare le seguenti categorie di Dati Personali relativi all'Interessato, nei limiti in cui siano necessarie rispetto alle finalità indicate nella presente Informativa:
 - a) dati identificativi e di contatto dell'Utente, inclusi, a seconda dei casi, Paziente, Caregiver o Medico, quali nome, cognome, codice fiscale, data di nascita, genere, indirizzo, e-mail, numero di telefono e credenziali di accesso;
 - b) dati relativi all'Account, al Profilo Paziente, alla registrazione, alle deleghe o ai poteri rappresentativi dichiarati dal Caregiver, se diversi;
 - c) dati relativi alla Richiesta, alla Richiesta di Prenotazione e alla Prenotazione, quali specialità richiesta, modalità della Prestazione, disponibilità temporali, Territorio, Farmacia o luogo della visita domiciliare, Medico scelto, stato della Prenotazione e storico degli appuntamenti;

CARTA INTESTATA QRAMI

- d) Dati relativi alla Salute eventualmente inseriti dall'Utente nel campo descrittivo del problema o del sintomo, nel questionario iniziale o nei Documenti caricati sulla Piattaforma;
- e) Documenti caricati dal Paziente o messi a disposizione dal Medico, quali referti, prescrizioni, relazioni cliniche, esiti di esami, immagini e altra documentazione sanitaria, nei limiti delle funzionalità effettivamente disponibili;
- f) dati amministrativi e di pagamento connessi alla transazione, nei limiti trasmessi dal prestatore di servizi di pagamento. Qrami non tratta i dati completi della carta;
- g) dati tecnici, di navigazione, di sicurezza e di log, quali indirizzo IP, data e ora di accesso, operazioni effettuate, eventi di upload, download, visualizzazione, modifica o cancellazione, identificativi tecnici del dispositivo e dati necessari alla sicurezza della Piattaforma;
- h) dati relativi all'assistenza tecnica o amministrativa richiesta dall'Utente;
- i) dati relativi a consensi, preferenze privacy, revoche, richieste di esercizio dei diritti e prove di accettazione delle Condizioni Generali o di prestazione del Consenso Privacy.
- j) dati professionali del Medico, quali iscrizione all'Ordine e relativo stato, titoli, specializzazioni, abilitazioni, copertura assicurativa, disponibilità, Territorio e informazioni pubblicate nel Profilo Professionale, nonché eventuali ulteriori informazioni professionali comunicate ai sensi del rapporto con Qrami;
- k) dati fiscali, amministrativi, bancari e contrattuali del Medico, inclusi partita IVA, dati necessari ai pagamenti, dati relativi alla manifestazione di interesse, all'onboarding, all'adesione e all'esecuzione del contratto con Qrami e relative comunicazioni.

5. Finalità, basi giuridiche e condizioni di liceità del Trattamento.

5.1. **Finalità e Basi Giuridiche.** Qrami tratta i Dati Personali per le finalità e secondo le basi giuridiche indicate nella tabella seguente. Per i Dati relativi alla Salute trattati da Qrami quale Titolare si applica il paragrafo 5.2.

Finalità	Dati principali	Base giuridica del Trattamento
Registrazione, creazione e gestione dell'Account	Dati identificativi, contatti, credenziali e dati dell'Account; per Pazienti e Caregiver, dati del Profilo Paziente	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
Onboarding, verifica dei requisiti e gestione del rapporto con il Medico, incluso il Profilo Professionale	Dati identificativi e di contatto; iscrizione all'Ordine e relativo stato; titoli e specializzazioni; partita IVA; copertura assicurativa; dati del Profilo Professionale, disponibilità e Territorio; dati contrattuali e ulteriori informazioni necessarie alle verifiche	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – misure precontrattuali ed esecuzione del contratto; lett. c), GDPR – obbligo legale, ove applicabile; lett. f), GDPR – interesse legittimo alla verifica dei requisiti professionali e alla tutela della sicurezza della Piattaforma e degli Utenti
Gestione della Richiesta, scelta della specialità e Matching amministrativo	Specialità richiesta, territorio, disponibilità, campo	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
	Descrizione del problema/sintomo, dati di Prenotazione	Art. 9, par. 2, lett. a), GDPR – consenso esplicito
Gestione amministrativa della Richiesta di Prenotazione e della Prenotazione	Dati identificativi, Medico scelto, data e ora richieste, stato della Prenotazione	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR - esecuzione del contratto
	Descrizione del problema/sintomo, Documenti pertinenti	Art. 9, par. 2, lett. a), GDPR – consenso esplicito
	Metadati e log	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto;
Televisita e strumenti audio-video	Dati tecnici di connessione, eventuali metadati della sessione, accesso alla stanza video	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
Pagamenti e documenti amministrativi	Dati di pagamento, esito transazione, importi, ricevute, dati fiscali e, per il Medico, dati del conto di pagamento, ove necessari	Art. 6, par. 1, lett. b) e c), GDPR – esecuzione del contratto; obbligo legale
Assistenza tecnica e amministrativa	Dati identificativi, contatti, contenuto della richiesta di supporto, log pertinenti	Art. 6, par. 1, lett. b) o f), GDPR – esecuzione del contratto; interesse legittimo

CARTA INTESTATA QRAMI

Sicurezza, prevenzione abusi e audit	Log, accessi, eventi di sicurezza, dati tecnici	Art. 6, par. 1, lett. f) e c), GDPR – interesse legittimo; obbligo legale
Adempimento obblighi di legge	Dati (anche diversi dai Dati relativi alla Salute) necessari ad adempimenti amministrativi, fiscali, contabili, richieste provenienti dall'autorità	Art. 6, par. 1, lett. c), GDPR – obbligo legale; ove il trattamento riguardi Dati relativi alla Salute, art. 9, par. 2, lett. g), i) o f), GDPR, nei limiti applicabili.
Accertamento, esercizio o difesa di diritti	Dati (anche diversi dai Dati relativi alla Salute) necessari alla gestione di reclami, contestazioni, controversie	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo; art. 9, par. 2, lett. f), GDPR – accertamento, esercizio o difesa di un diritto
Navigazione sul sito web e funzionamento tecnico delle pagine	dati tecnici di navigazione, indirizzo IP, log tecnici, dati del browser/dispositivo	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo
Sicurezza del sito, prevenzione abusi, attacchi informatici e accessi non autorizzati	IP, log, timestamp, user agent, dati tecnici di sicurezza	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo
Cookie tecnici e strumenti strettamente necessari	identificativi tecnici, preferenze tecniche, sessione	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo; art. 122 Codice Privacy – cookie tecnici

5.2. Consenso Privacy esplicito per i Dati relativi alla Salute trattati da Qrami.

- 5.2.1. Quando la gestione della Richiesta o il Matching amministrativo comportano il trattamento, da parte di Qrami quale Titolare, di Dati relativi alla Salute, l'Interessato presta un Consenso Privacy ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), GDPR.
- 5.2.2. L'Interessato può revocare il Consenso Privacy in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità dei Trattamenti effettuati prima della revoca. La revoca impedisce l'ulteriore trattamento, da parte di Qrami quale Titolare, dei Dati relativi alla Salute fondato sul consenso e può limitare le funzionalità che richiedono tale trattamento. Restano fermi i trattamenti svolti dal Medico sotto la propria responsabilità.

5.3. Formulazione della Richiesta e Documenti caricati dall'Utente

- 5.3.1. Quando l'Utente inserisce nella Richiesta la descrizione di un problema o sintomo o carica Documenti, Qrami può trattare Dati relativi alla Salute, se è stato fornito un Consenso Privacy, per gestire la Richiesta e il Matching amministrativo. Quando tali dati sono resi disponibili al Medico nell'ambito di una Richiesta di Prenotazione o della Prestazione, Qrami li tratta per conto del Medico secondo quanto indicato al paragrafo 3.5.

5.4. Area documentale e natura del servizio

- 5.4.1. La Piattaforma mette a disposizione del Paziente e del Medico, nelle rispettive aree riservate, uno spazio tecnico per caricare, consultare, trasmettere e scaricare i Documenti relativi a Richieste di Prenotazione, Prenotazioni e Prestazioni.
- 5.4.2. L'Area documentale non costituisce una cartella clinica formata o gestita da Qrami, un dossier sanitario, un fascicolo sanitario elettronico, un sistema di conservazione a norma o uno strumento di continuità assistenziale condiviso tra professionisti sanitari. Qrami non sostituisce il Medico nell'adempimento degli obblighi di formazione, consegna, tenuta e conservazione della documentazione sanitaria previsti dalla legge e dalle regole professionali applicabili.
- 5.4.3. L'Utente può caricare, consultare e scaricare i Documenti secondo le funzionalità disponibili. I Documenti relativi alla Prestazione restano disponibili sulla Piattaforma per i periodi indicati nella sezione 10; il Medico resta responsabile della conservazione della documentazione sanitaria nei propri sistemi.
- 5.4.4. Il Paziente è invitato a scaricare e conservare una copia dei Documenti che intende mantenere. La rimozione o la scadenza della disponibilità di un Documento nell'Area Riservata non incide sulle copie che il Medico sia tenuto o legittimato a conservare in qualità di autonomo Titolare del trattamento.

5.5. Trattamenti automatizzati e criteri di Matching

CARTA INTESTATA QRAMI

- 5.5.1. Qrami utilizza criteri amministrativi per agevolare la ricerca e la visualizzazione dei Medici disponibili, tra cui specialità, Territorio, modalità della Prestazione e compatibilità temporale. Tali criteri non costituiscono valutazioni cliniche.
- 5.5.2. Per alcune funzionalità della Piattaforma, Qrami può avvalersi di strumenti basati su intelligenza artificiale o sistemi automatizzati al fine di agevolare l'utilizzo del servizio, ad esempio per organizzare e classificare le richieste degli utenti, facilitare la ricerca o l'individuazione del professionista più adatto rispetto alle preferenze o alle informazioni fornite, nonché supportare attività di registrazione, prenotazione e assistenza. Tali strumenti svolgono esclusivamente funzioni di supporto e non effettuano diagnosi, valutazioni cliniche né assumono decisioni relative allo stato di salute dell'utente o alle prestazioni sanitarie da erogare.
- 5.5.3. Il Matching e la visualizzazione dei Medici disponibili non costituiscono una decisione sanitaria, un parere medico o una valutazione clinica individualizzata. L'Utente resta libero di modificare i criteri di ricerca, esaminare i profili disponibili e scegliere autonomamente il Medico al quale richiedere la Prestazione.
- 5.5.4. L'utilizzo degli strumenti automatizzati descritti nella presente informativa non comporta l'adozione di decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato che producano effetti giuridici sull'interessato o incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona ai sensi dell'art. 22 GDPR. In particolare, eventuali suggerimenti o risultati relativi alla ricerca o al matching con professionisti hanno funzione meramente orientativa e non impediscono all'utente di effettuare autonomamente le proprie scelte nell'ambito delle funzionalità disponibili sulla Piattaforma.

5.6. Televisita e strumenti di comunicazione audio-video

- 5.6.1. Per le Prestazioni in Telemedicina, Qrami mette a disposizione gli strumenti tecnici di collegamento audio-video tramite Daily.co. Qrami tratta i dati tecnici necessari alla generazione, alla gestione e alla sicurezza della sessione di Televisita.
- 5.6.2. Salvo diversa indicazione resa e accettata prima della Prestazione e previa individuazione di un'idonea base giuridica, le Televisite non sono registrate da Qrami. Il contenuto della Prestazione sanitaria resta nella responsabilità del Medico.
- 5.6.3. L'Utente deve fruire della Prestazione in un ambiente riservato e non deve registrare, fotografare o diffondere la Prestazione senza il consenso dei soggetti coinvolti e senza un'idonea base giuridica.

5.7. Pagamenti e prestatore di servizi di pagamento

- 5.7.1. I pagamenti sono gestiti tramite Stripe o altro prestatore di servizi di pagamento terzo indicato nel flusso di checkout. Qrami non tratta i dati completi della carta di pagamento.
- 5.7.2. Il prestatore di servizi di pagamento riceve da Qrami l'identificativo tecnico della visita, l'importo e gli ulteriori dati strettamente necessari alla transazione; Qrami non gli trasmette Dati relativi alla Salute.

6. Accesso tramite Farmacia

- 6.1. Quando l'Utente accede ai Servizi Qrami tramite una Farmacia aderente, la Farmacia mette a disposizione un locale o una postazione, un dispositivo e una connessione, secondo le condizioni applicabili. Salvo diversa indicazione espressa, il personale della Farmacia non partecipa alla Prestazione sanitaria, non accede ai Dati relativi alla Salute del Paziente, non visualizza Documenti, referti o prescrizioni e non svolge attività di prenotazione per conto dell'Utente.

7. Caregiver, minori e soggetti rappresentati

- 7.1. Quando un Utente crea o gestisce un Profilo Paziente per conto di un'altra persona, Qrami tratta i dati necessari a collegare l'Account al Profilo Paziente.
- 7.2. Il Medico resta responsabile delle verifiche necessarie ai fini della Prestazione e dell'acquisizione del Consenso Informato secondo la legge applicabile.

8. Destinatari dei Dati Personali

- 8.1. Nei limiti delle finalità sopra indicate, i Dati Personali possono essere trattati o comunicati alle seguenti categorie di soggetti:
 - a) personale e collaboratori di Qrami autorizzati al trattamento, nei limiti delle rispettive mansioni e istruzioni;
 - b) Medici scelti dall'Utente o dal Paziente, in qualità di autonomi Titolari del trattamento per le finalità di cura e, ove applicabile, in qualità di soggetti per conto dei quali Qrami svolge specifiche attività tecniche in qualità di Responsabile ai sensi di un Contratto ex art. 28 GDPR;
 - c) fornitori tecnici e organizzativi di Qrami, quali cloud e hosting provider, servizi di sicurezza e CDN, fornitori di strumenti audio-video, developer e manutentori, fornitori di servizi e-mail/SMS e supporto;
 - d) prestatore di servizi di pagamento, limitatamente ai dati necessari alla transazione e secondo il ruolo privacy applicabile;

CARTA INTESTATA QRAMI

- e) consulenti legali, fiscali, tecnici o assicurativi, nei limiti necessari a tutelare diritti di Qrami, del Medico, dell'Utente o di terzi;
 - f) autorità pubbliche, autorità giudiziaria, autorità di controllo e soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o per ordine vincolante.
- 8.2. L'elenco aggiornato dei responsabili può essere richiesto a Qrami ai recapiti indicati nella presente Informativa.

9. Trasferimenti al di fuori dello Spazio Economico Europeo

- 9.1. Qrami utilizza fornitori che possono comportare il trattamento o l'accesso a Dati Personali anche da Paesi situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo.
- 9.2. In tali casi Qrami effettua i trasferimenti nel rispetto degli articoli 44 e seguenti GDPR, sulla base di una decisione di adeguatezza o di garanzie adeguate, incluse, ove necessarie, Clausole Contrattuali Standard e misure supplementari. L'Interessato può richiedere informazioni sulle garanzie applicate ai recapiti indicati nella presente Informativa.

10. Durata del Trattamento

- 10.1. Qrami conserva i Dati Personali per il tempo necessario alle finalità indicate e secondo i periodi riportati nella tabella seguente. La conservazione può proseguire per il diverso periodo imposto dalla legge o strettamente necessario per gestire contestazioni, incidenti di sicurezza o accertare, esercitare o difendere un diritto.

Categoria di dati	Periodo di conservazione
Dati Account degli Utenti diversi dai Medici e Profilo Paziente	Per la durata dell'Account e per 3 mesi dalla Chiusura.
Dati del Medico relativi all'Account, all'onboarding, al Profilo Professionale, ai requisiti professionali e al rapporto contrattuale	Per la durata del rapporto con Qrami e, successivamente, per il periodo necessario ad adempiere agli obblighi di legge e ad accertare, esercitare o difendere un diritto; per i dati amministrativo-contabili si applica il relativo termine, di regola 10 anni.
Richieste, Prenotazioni e campo problema/sintomo	Fino a 3 mesi dalla Prestazione o dall'ultima attività pertinente.
Documenti caricati dal Paziente prima della Prestazione e trasmessi al Medico	Fino a 3 mesi dalla Prestazione.
Referti e Documenti messi a disposizione dal Medico o caricati dall'Interessato e visibili nell'Area Riservata dell'Interessato	Fino a 3 mesi dalla Prestazione o dall'ultima attività pertinente.
Ricevute, documenti fiscali e dati amministrativo-contabili	Per il periodo previsto dalla normativa fiscale e contabile, di regola 10 anni.
Dati di pagamento	Per il tempo necessario alla transazione e alla gestione di rimborsi e contestazioni; i dati completi della carta non sono trattati da Qrami.
Log di accesso e sicurezza	12 mesi.
Comunicazioni di assistenza	Di regola fino a 12 mesi dalla chiusura della richiesta di assistenza.
Prova del Consenso Privacy, revoche e preferenze	Per la durata dell'Account e per il periodo necessario a documentare la liceità del Trattamento.
Backup	Secondo il ciclo tecnico del provider di infrastruttura.

11. Sicurezza del trattamento

- 11.1. I Dati Personali sono trattati con strumenti elettronici e telematici nel rispetto dei principi di integrità, riservatezza e minimizzazione.
- 11.2. Qrami adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, incluse autenticazione, autorizzazioni differenziate, cifratura dei dati in transito e a riposo, tracciamento degli accessi e delle operazioni rilevanti, backup e misure di sicurezza della Piattaforma.
- 11.3. L'accesso ai Dati e ai Documenti è consentito ai soli soggetti autorizzati e nei limiti necessari alle rispettive funzioni. Il personale con ruolo STAFF non può accedere a sintomi, farmaci, indirizzi, Documenti o nominativi dei Pazienti; gli accessi amministrativi consentiti ai profili autorizzati sono tracciati mediante audit log.

CARTA INTESTATA QRAMI

- 11.4. Le funzionalità documentali della Piattaforma applicano permessi differenziati e i tempi di conservazione indicati nella presente Informativa. L'Area Riservata non costituisce una cartella clinica, un dossier sanitario o un fascicolo sanitario elettronico gestito da Qrami.

12. Diritti dell'Interessato

- 12.1. L'Interessato può esercitare nei confronti di Qrami, nei limiti e alle condizioni previste dagli articoli 15-22 del GDPR, i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei Dati Personali, opposizione al trattamento e revoca del Consenso Privacy eventualmente prestato.
- 12.2. La revoca del Consenso Privacy non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati da Qrami prima della revoca. La revoca può tuttavia impedire a Qrami di continuare a fornire le funzionalità della Piattaforma che richiedono il trattamento dei Dati relativi alla Salute, secondo quanto indicato nella presente Informativa e nei flussi di consenso messi a disposizione dell'Utente.
- 12.3. Le richieste funzionali all'esercizio dei diritti di cui al presente articolo possono essere inviate a Qrami ai recapiti indicati nella presente Informativa. Qrami risponde entro i termini previsti dal GDPR e può chiedere all'Interessato le informazioni necessarie per verificarne l'identità e individuare correttamente i trattamenti oggetto della richiesta.
- 12.4. Quando la richiesta riguarda Trattamenti effettuati da Qrami quale Titolare, Qrami provvede direttamente. Quando riguarda Dati trattati da Qrami per conto del Medico, Qrami trasmette la richiesta al Medico competente e lo assiste nei limiti dell'articolo 28 GDPR.
- 12.5. Resta fermo che alcuni diritti possono subire limitazioni quando la conservazione dei Dati Personali sia necessaria per adempiere a obblighi di legge, per motivi di sicurezza, per la gestione di contestazioni o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o stragiudiziale.

13. Reclamo e tutela giurisdizionale

- 13.1. L'Interessato che ritenga che il trattamento dei propri Dati Personali avvenga in violazione del GDPR può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali oppure adire l'autorità giudiziaria competente, secondo gli articoli 77 e 79 del GDPR.

14. Modifiche alla presente Informativa

- 14.1. Qrami può aggiornare la presente Informativa per adeguarla a modifiche normative, evoluzioni della Piattaforma, nuove funzionalità, nuovi fornitori, modifiche dei ruoli privacy o diverse esigenze organizzative e di sicurezza. Le modifiche sostanziali saranno comunicate agli Utenti con modalità adeguate e, ove incidano su trattamenti fondati sul Consenso Privacy, Qrami richiederà un nuovo consenso quando necessario.