

CONDIZIONI GENERALI E TERMINI DI UTILIZZO UTENTE

Il presente documento riporta le Condizioni Generali e i Termini di Utilizzo che regolamentano l'accesso e le condizioni d'uso della Piattaforma "Terapeuta" e dei relativi Servizi.

TERAPEUTA S.R.L., con sede in Varese, via Duca D'Aosta n. 15, P.I. 04014330122, REA VA - 395485, indirizzo di posta elettronica ordinaria: amministrazione@terapeuta.it, p.e.c.: terapeuta@legalmail.it, recapito telefonico 0332.1845088 è proprietaria del sito web www.terapeuta.it della Piattaforma **Terapeuta**, dell'App **Terapeuta**, dei relativi marchi, loghi, segni distintivi e dell'infrastruttura digitale.

La Piattaforma non fornisce Servizi o strumenti di valutazione clinica né il suo utilizzo garantisce risultati specifici.

Possono accedere ai Servizi di consulenza psicologica e/o psicoterapeutica gli Utenti maggiorenni, in possesso della capacità naturale e legale di agire.

Le consulenze a distanza non sostituiscono le consulenze in presenza e non rappresentano un servizio di emergenza: non sono dunque rivolte a chi versa in situazioni che richiedono un intervento immediato, in presenza o una visita specialistica.

1. Definizioni e Termini

I termini che seguono hanno il seguente significato:

PROPRIETARIA DELLA PIATTAFORMA	Terapeuta S.r.l.
PIATTAFORMA	l'infrastruttura digitale e lo spazio online attraverso i quali è possibile usufruire dei Servizi.
PROFESSIONISTA	il medico, lo/la psicologo/a, lo/la psicoterapeuta, regolarmente iscritti all'Albo, che mettono a disposizione dell'Utente le proprie competenze e professionalità.
UTENTE	la persona fisica maggiorenne, in possesso della capacità di agire, che naviga, consulta la Piattaforma, usufruisce dei Servizi per scopi personali estranei alla propria attività lavorativa. L'Utente che si registra e che si avvale delle prestazioni del Professionista è definito anche "Utente-Paziente".
ACCOUNT	l'insieme dei dati identificativi associati all'Utente registrato che consente l'accesso all'Area riservata e ai Servizi dedicati
AREA RISERVATA	è una sezione specifica dello spazio digitale associato all'Account
SERVIZI	l'insieme degli strumenti e delle funzionalità digitali
QUESTIONARIO*	l'insieme delle domande alle quali l'Utente risponde.
ABBINAMENTO**	è il risultato dell'accostamento tra le preferenze espresse dall'Utente-Paziente nel Questionario o i filtri e/o le richieste inserite durante la Ricerca Autonoma ed i titoli, le competenze, le specializzazioni, le aree di intervento, la dislocazione geografica, etc. dei Professionisti che, avendo attivato sulla Piattaforma il Piano di Abbonamento (Piano) "Rete Professionale", sono abilitati al relativo Servizio.

***IL QUESTIONARIO non ha finalità diagnostica o terapeutica.** Il Questionario ha il solo scopo di facilitare l'Abbinamento tra Utenti e Professionisti che hanno attivato un Piano sulla Piattaforma.

****L'ABBINAMENTO** che segue alla compilazione del QUESTIONARIO restituisce all'Utente, sulla base di un algoritmo, sino a 3 (tre) profili di Professionisti, individuati tra coloro che hanno attivato il Piano a pagamento "Rete Professionale", che presentano una possibile corrispondenza con le indicazioni/risposte fornite dall'Utente. Se il numero dei Professionisti è superiore a 3 (tre), l'algoritmo mostra i profili professionali con modalità del tutto casuali. Ad ogni richiesta di Abbinamento effettuata dall'Utente, i profili proposti potranno variare in base alle risposte/preferenze di volta in volta espresse nel Questionario e ai Professionisti che, al momento dell'Abbinamento, risultano abilitati al relativo Servizio. **L'ABBINAMENTO** a seguito di RICERCA AUTONOMA (art. 4.a. Condizioni Generali e Termini di Utilizzo Utente), sulla base di un algoritmo consente all'Utente di visualizzare, in ragione dei filtri applicati e delle richieste inserite, sino a 3 (tre) profili di Professionisti che, prioritariamente e nell'ordine: hanno attivato il Piano a pagamento "Rete Professionale"; hanno attivato il Piano gratuito "Community"; sono stati meglio recensiti, in termini di valutazione media ottenuta dagli Utenti; risultano attivi nell'ultimo periodo sulla Piattaforma. Se il numero dei Professionisti è superiore a 3 (tre), l'algoritmo mostra i profili professionali con modalità del tutto casuali. I Professionisti abbonati al Piano "Community" non sono abilitati ad accedere al servizio di videochiamata per lo svolgimento della consulenza a distanza.

2. Accettazione delle Condizioni Generali e dei Termini di Utilizzo

Si considerano lette e accettate le Condizioni generali e i Termini di Utilizzo di cui al presente documento anche nel caso in cui l'Utente acceda, navighi o utilizzi Servizi non soggetti a registrazione.

L'Utente è tenuto a rispettare le Condizioni Generali e i Termini di Utilizzo anche in caso di consultazione del sito: l'Utente, in particolare, è consapevole che la Piattaforma e il software sono protetti dal diritto d'autore e che non può esserne fatto un uso diverso da quello consentito e, comunque, non autorizzato.

3. Registrazione dell'Utente, conclusione del contratto e durata

I Servizi sono forniti su supporto non materiale e l'erogazione dei Servizi inizia con l'accettazione delle condizioni e la manifestazione del consenso al trattamento dei dati personali da parte dell'Utente.

Per creare un Account che permetta l'accesso all'Area Riservata e l'utilizzo dei Servizi, l'Utente si registra indicando i propri dati (nome, cognome, luogo e data di nascita), il proprio indirizzo di posta elettronica (che corrisponderà alla "username") e una "password" a propria scelta. Le credenziali di accesso sono personali e non possono essere cedute a terzi né da terzi utilizzate.

La registrazione si conclude con l'accettazione da parte dell'Utente, mediante spunta delle relative caselle, delle Condizioni generali e dei Termini di Utilizzo e con la manifestazione del consenso al Trattamento dei dati personali. Non si assumono responsabilità per la mancata lettura, da parte dell'Utente, della presente documentazione contrattuale.

La spunta delle caselle relative all'accettazione delle Condizioni generali - Termini di Utilizzo e dell'Informativa Privacy, equivale alla manifestazione espressa di consenso all'erogazione dei Servizi e al trattamento dei dati personali nei termini e per le finalità indicate (informativa privacy).

L'Utente si impegna a conservare le presenti Condizioni e i relativi allegati.

Accedendo alla propria Area Riservata, l'Utente potrà in ogni momento aggiornare e/o modificare i dati inseriti.

Il conferimento dei dati da parte dell'Utente non è obbligatorio per Legge sebbene il legittimo rifiuto, anche parziale, a fornirli, impedisca l'utilizzo dei Servizi. Pertanto, il mancato conferimento dei dati contrassegnati con asterisco (*) comporterà l'impossibilità di procedere alla registrazione e di utilizzare i Servizi. I campi non contrassegnati da asterisco sono facoltativi e il mancato inserimento non pregiudica l'uso della Piattaforma, salvo diversa indicazione specifica.

I dati forniti dall'Utente saranno gestiti, trattati e conservati con le modalità, per le finalità e nei termini riportati nell'Informativa Privacy.

Terapeuta S.r.l. potrà sottoporre all'Utente-Paziente questionari di feedback, resi anonimi, per finalità di miglioramento dei Servizi, statistiche e commerciali.

Il contratto ha durata indeterminata dalla data di registrazione e termina nel momento in cui l'Utente manifesta la volontà di non voler più utilizzare i Servizi (**art. 7. Recesso-Interruzione dell'utilizzo dei Servizi sulla Piattaforma**).

4. Descrizione dei Servizi

Tutti i Servizi dedicati all'Utente (Abbinamento, Ricerca Autonoma, messaggistica, chat, videochiamate, prenotazione appuntamenti, pagamenti) sono gratuiti. Non sono previsti costi per l'attivazione, l'utilizzo e la loro interruzione.

a) SERVIZIO NON SOGGETTO A REGISTRAZIONE DA PARTE DELL'UTENTE

RICERCA AUTONOMA

Accedendo al sito di Terapeuta l'Utente, senza necessità di registrarsi, può ricercare e visualizzare i nominativi e gli indirizzi dei Professionisti abbonati alla Piattaforma, filtrando la ricerca in base, ad esempio, alla zona geografica di proprio interesse.

I risultati della ricerca (Abbinamento) e l'ordine con il quale i Professionisti sono mostrati, dipendono dai filtri applicati e dalle richieste dell'Utente, venendo mostrati i profili dei Professionisti che, prioritariamente e nell'ordine: hanno attivato il Piano a pagamento "Rete Professionale"; hanno attivato il Piano gratuito "Community"; sono stati meglio recensiti, in termini di valutazione media ottenuta dagli Utenti; risultano attivi nell'ultimo periodo. Se il numero dei Professionisti è superiore a 3 (tre), l'algoritmo mostra i profili dei Professionisti con modalità casuali.

b) SERVIZI SOGGETTI A REGISTRAZIONE DELL'UTENTE

Dopo la registrazione (**art. 3, Registrazione dell'Utente, conclusione del contratto e durata**), l'Utente è abilitato ad accedere all'Area Riservata e a tutti i Servizi allo stesso dedicati.

L'Utente registrato può:

- accedere alla propria Area Riservata;
- essere abbinato ai Professionisti che risultano essere abilitati ai Servizi in ragione del Piano attivato;
- visualizzare i profili professionali dei Professionisti abbinati;
- contattare i Professionisti iscritti alla Piattaforma tramite il servizio di messaggistica;
- avviare chat con i Professionisti risultanti dall'Abbinamento o dalla ricerca autonoma;
- concordare ed effettuare incontri conoscitivi gratuiti, mediante videochiamata, con i Professionisti risultanti dall'Abbinamento;
- concordare una consulenza a distanza, mediante videochiamata, con i Professionisti risultanti dall'Abbinamento con i quali ha già effettuato l'incontro conoscitivo gratuito;
- recensire i Professionisti con cui ha avuto contatti e attribuire loro un punteggio corrispondente al proprio grado di soddisfazione;
- effettuare il pagamento della consulenza a distanza in favore del Professionista mediante il servizio di pagamento disponibile sulla Piattaforma (Stripe);
- fissare una consulenza in presenza con i Professionisti abbonati alla Piattaforma.

L'Utente non è tenuto a fissare incontri conoscitivi né a prenotare consulenze a distanza o in presenza con i Professionisti risultanti dall'Abbinamento.

L'Utente-Paziente non potrà attribuire a Terapeuta S.r.l. alcuna responsabilità circa l'adeguatezza dei risultati dell'Abbinamento alle proprie esigenze e aspettative, poiché la scelta di avvalersi della prestazione di un Professionista è la libera espressione della propria volontà ed autonomia decisionale.

5. Responsabilità e doveri dell'Utente

L'Utente è consapevole che i Servizi sono riservati ai soggetti maggiorenni, in possesso della capacità di agire.

L'Utente si impegna a provvedere alla conservazione dei presenti Termini e Condizioni che ha accettato in quanto passaggio obbligato nella fase di registrazione.

In particolare l'Utente:

- è responsabile delle informazioni e dei dati che fornisce, che assume essere riferibili a se stesso, completi e veritieri e che si impegna a correggere, modificare e aggiornare senza ritardo;
- è responsabile delle attività che originano dal proprio Account;
- è tenuto ad informare Terapeuta S.r.l. se sospetta un uso non autorizzato o smarrisca le credenziali di accesso;

All'Utente è fatto divieto di:

- creare o utilizzare, anche sotto la propria o altra identità, più di un Account;
- comunicare o cedere a terzi le proprie credenziali (username e password) di accesso all'Area Riservata;
- utilizzare la Piattaforma per scopi diversi da quelli dichiarati e comunque non autorizzati;
- riprodurre, copiare, pubblicare, sfruttare in qualunque forma le funzionalità, gli strumenti o i contenuti della Piattaforma, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo;
- condividere con terzi o diffondere i contenuti dell'Area Riservata;

Per prenotare una consulenza a distanza con i Professionisti abbonati alla Piattaforma, l'Utente deve essere in possesso di uno strumento di pagamento tra quelli proposti da Stripe e di dispositivi elettronici adeguati, dotati di webcam, microfono e di una stabile connessione a Internet per poter effettuare la consulenza a distanza (videochiamata).

L'Utente-Paziente deve garantire che la consulenza si svolga in luogo e contesto adeguati, senza la presenza di terzi non palesati o autorizzati.

Non è consentito effettuare videoregistrazioni e/o registrazioni durante le videochiamate.

6. Responsabilità e modifica dei Servizi

Terapeuta S.r.l. eroga Servizi digitali che favoriscono il contatto e agevolano la comunicazione a distanza tra Professionisti e Utenti.

La Piattaforma è sviluppata secondo le principali Best Practice in termini di Cyber sicurezza.

Le connessioni con i server sono tutte protette da crittografia SSL e il database è protetto direttamente dall' hosting provider Ergonet.

Terapeuta S.r.l. utilizza sistema di archiviazione di servizi e dati, anche di back-end e server di terze parti che si trovano nel territorio dell'UE.

Terapeuta S.r.l. assicura adeguati protocolli di comunicazione, basati sull'utilizzo di standard crittografici per la comunicazione elettronica dei dati, impegnandosi a fornire i servizi digitali, a mantenere l'infrastruttura tecnologica aggiornata e funzionante, a comunicare preventivamente le interruzioni programmate, a fornire supporto tecnico tempestivo e a garantire la sicurezza e la protezione dei dati.

Terapeuta non garantisce che la fornitura dei Servizi avverrà senza interruzione, non potendo essere ritenuta responsabile qualora si ravvisi una fornitura discontinua del servizio causata dal malfunzionamento della rete, dall'impossibilità o dalla difficoltà del gestore internet di erogare il servizio o da problemi di collegamento o di strumentazione (dispositivo inadeguato, traffico dati limitato, etc.) riferibili all'Utente-Paziente o al Professionista.

Terapeuta S.r.l. non potrà inoltre essere ritenuta responsabile in caso di sospensione dei Servizi derivante dalla necessità di effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria della Piattaforma, anche ai fini del suo aggiornamento.

In caso di manutenzione o di malfunzionamento del sito, Terapeuta S.r.l. comunicherà le tempistiche ipotizzabili per l'ultimazione degli interventi o la risoluzione delle problematiche, se note.

Terapeuta S.r.l. si riserva il diritto di aggiornare e/o modificare il contenuto dei Servizi così come di sospendere o interrompere la loro erogazione in caso di violazioni (**art. 5, Requisiti e doveri dell'Utente-Paziente**) senza che l'Utente possa vantare alcuna pretesa al riguardo.

Qualora Terapeuta dovesse essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti della Piattaforma, l'Utente-Paziente prende atto e accetta che il risarcimento del danno sarà limitato al solo importo eventualmente corrisposto per le consulenze non effettuate, senza possibilità di richiedere somme a titolo di ulteriore danno, diretto o indiretto.

Terapeuta non è responsabile delle prestazioni professionali fornite dai Professionisti, dei danni derivanti da un uso improprio dei Servizi, delle interruzioni dovute a cause di forza maggiore così come della eventuale perdita di dati non salvati dall'Utente.

In caso di modifica dei presenti Termini e Condizioni, l'Utente potrà interrompere senza preavviso e spese l'utilizzo dei Servizi (**art. 7. Recesso - Interruzione dell'utilizzo dei Servizi sulla Piattaforma**).

Copia della documentazione contrattuale aggiornata, che l'Utente si impegna a salvare e a conservare, sarà disponibile sul sito www.terapeuta.it.

Le comunicazioni potranno essere inoltrate altresì attraverso:

- E-mail registrata;
- Area riservata (App; WebApp);

Terapeuta S.r.l. non presta alcuna garanzia e declina ogni responsabilità per eventuali danni, diretti o indiretti derivanti dall'uso o dall'impossibilità di utilizzo della Piattaforma per cause a sé non esclusivamente quanto direttamente imputabili.

7. Recesso - Interruzione dell'utilizzo dei Servizi sulla Piattaforma

L'Utente può interrompere in qualsiasi momento e senza costi o penali, l'utilizzo dei Servizi offerti da Terapeuta S.r.l. a condizione che non abbia prenotato una consulenza a distanza non ancora effettuata.

In tal caso, infatti, Terapeuta S.r.l. è tenuta ad adempiere alla propria prestazione, fornendo i propri Servizi e consentendo lo svolgimento della consulenza.

L'Utente manifesta espressamente la volontà di non volersi più avvalere dei Servizi:

- cancellando il proprio Account (funzione presente all'interno dell'Area riservata)

oppure

- inviando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di interrompere l'utilizzo della Piattaforma all'indirizzo di posta elettronica a support@terapeuta.it

Esercitando il recesso o interrompendo l'utilizzo della Piattaforma, le informazioni e i dati relativi all'Utente saranno resi anonimi sulla

Piattaforma anche al Professionista, fatti salvi tutti gli obblighi di Legge che incombono sul medesimo e su Terapeuta S.r.l. In tali casi l'Utente non avrà più accesso alla propria Area Riservata e ai Servizi, non potendo attribuire a Terapeuta S.r.l. alcuna responsabilità anche con riferimento all'eventuale perdita definitiva di dati che non abbia provveduto a salvare o conservare.

8. Requisiti e doveri dei Professionisti abbonati alla Piattaforma

La Piattaforma è riservata esclusivamente a Professionisti qualificati, in possesso - che dichiarano sotto la propria responsabilità - dei titoli e delle certificazioni attestanti le competenze e le specializzazioni indicate nel proprio Profilo. Terapeuta S.r.l. verifica l'iscrizione del Professionista all'Albo professionale di riferimento.

I Professionisti abbonati alla Piattaforma si impegnano, in particolare, a:

- fornire all'Utente-Paziente tutte le informazioni necessarie prima di effettuare la prestazione;
- valutare l'adeguatezza della consulenza a distanza rispetto alle caratteristiche dell'intervento richiesto dall'Utente-Paziente;
- utilizzare i soli strumenti teorico-pratici per i quali hanno acquisito adeguata competenza, preparazione, aggiornamento;
- rispettare i principi etici, le norme del Codice Deontologico di riferimento, le linee guida dettate in materia di consulenza psicologica a distanza e le Condizioni Generali;
- gestire, trattare e conservare, ai sensi della normativa in vigore, i dati acquisiti nel corso del rapporto professionale;
- adottare tutte le misure di sicurezza informatica per proteggere e mantenere la riservatezza dei dati e delle informazioni acquisite;
- rimborsare, con le stesse modalità utilizzate per il pagamento, eventuali somme non dovute, corrisposte in eccesso o per errore dall'Utente nel termine di 7 (sette) giorni dalla richiesta.

Il Professionista è personalmente responsabile dei metodi, delle tecniche e degli strumenti clinici che applica e del loro uso.

I Professionisti che hanno attivato il Piano "Rete Professionale", possono, in particolare:

- effettuare **INCONTRI CONOSCITIVI** con gli Utenti. L'incontro conoscitivo, che non rappresenta una consulenza a distanza, è gratuito, avviene mediante videochiamata e ha la durata massima di 20 (venti) minuti. Gli Utenti possono fissare incontri conoscitivi gratuiti con tutti i Professionisti che risultano abilitati ad accedere al Servizio di Videochiamata in base al piano di abbonamento attivato.
- svolgere **CONSULENZE A DISTANZA** con gli Utenti-Pazienti. La consulenza a distanza avviene sulla Piattaforma mediante videochiamata, ha una durata di 50 (cinquanta) minuti e può essere prolungata di ulteriori 10 (dieci) minuti a discrezione del Professionista. Il Professionista e l'Utente-Paziente concordano direttamente, sulla base delle reciproche disponibilità ed esigenze, la modalità della consulenza (in presenza oppure a distanza), la data e l'orario della consulenza, la frequenza delle sessioni, la modifica o l'annullamento degli appuntamenti, etc... Allo stesso modo l'Utente-Paziente comunica direttamente al Professionista i dati necessari per la fatturazione delle prestazioni.

Tutti i Professionisti che hanno attivato un Piano sulla Piattaforma possono fissare **CONSULENZE IN PRESENZA**, presso il proprio studio.

I principi etici e le norme del Codice Deontologico si applicano anche nel caso in cui la prestazione professionale venga resa dal Professionista con il supporto di tecnologie di comunicazione a distanza.

Il rapporto instaurato tra Professionista e Utente-Paziente è esclusivo. Il Professionista è tenuto al segreto professionale e non rivela notizie, fatti o informazioni apprese nel corso del rapporto professionale instaurato con l'Utente-Paziente. Si attiene scrupolosamente al rispetto della normativa vigente in materia di privacy, alla legge professionale e al Codice deontologico di riferimento:

- psicologo/a, psicoterapeuta:
<https://www.psy.it/la-professione-psicologica/codice-deontologico-degli-psicologi-italiani/>
- medico:
<https://portale.fnomceo.it/codice-deontologico/>

Il Professionista si attiene altresì alle linee guida dettate in materia di consulenza psicologica a distanza:

http://www.psy.it/allegati/lq_distanza.pdf

Nessun dato e nessuna informazione acquisiti nel corso del rapporto professionale saranno comunicati dal Professionista a Terapeuta S.r.l., se non in forma anonima e per esclusive finalità di miglioramento dei Servizi, commerciali e statistiche.

L'Utente-Paziente è consapevole che la mancata trasmissione al Professionista del Consenso informato non consentirà di effettuare la consulenza a distanza.

I Professionisti che hanno attivato il Piano “Rete Professionale”, applicano alle consulenze a distanza effettuate sulla Piattaforma le seguenti **TARIFFE**, comprensive di i.v.a., accessori e spese:

Counseling Psicologico	€ 35,00 (trentacinque)
Consulenza di Psicoterapia	€ 58,00 (cinquantotto)
Consulenza Psicologica specializzata	€ 58,00 (cinquantotto)
Consulenza Psicologica di coppia	€ 69,00 (sessantanove)

L'Utente-Paziente è tenuto a corrispondere in favore del Professionista il solo importo, già comprensivo di imposte, accessori e spese, relativo alla consulenza a distanza utilizzando il sistema di pagamento fornito da Stripe (**art. 9, Sistema di pagamento Stripe**).

8.1. Pagamento della consulenza a distanza, annullamento, rimborso e interruzione del rapporto con il Professionista

L'Utente-Paziente instaura con il Professionista un rapporto **autonomo** al quale Terapeuta S.r.l. è estranea.

Gli psicologi e gli psicoterapeuti sono professionisti sanitari le cui attività professionali comprendono la prevenzione, la diagnosi, la riabilitazione e il sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, agli organismi sociali e alle comunità.

La specifica natura del servizio richiesto dall'Utente-Paziente ai Professionisti (medici, psicologi, psicoterapeuti) esclude la facoltà di recedere.

L'Utente che fissa una consulenza, manifesta espressamente la volontà di volersi avvalere della prestazione del Professionista.

L'importo relativo alla consulenza a distanza, è addebitato automaticamente sullo strumento di pagamento (carta di credito, bancomat, etc.) associato al conto “Stripe” dell'Utente-Paziente, 48 (quarantotto) ore prima dell'orario e della data dell'appuntamento. Il pagamento avviene in favore del Professionista con cui l'Utente-Paziente ha fissato l'appuntamento.

L'Utente-Paziente **può sempre annullare o modificare l'appuntamento**, senza costi o penali, dandone comunicazione al Professionista prima che il sistema addebiti il pagamento della consulenza e, quindi, **sino alle 48 (quarantotto) ore che precedono l'orario e la data fissati per l'appuntamento**.

Se l'Utente-Paziente non richiede al Professionista la modifica o l'annullamento dell'appuntamento nel termine su indicato, il corrispettivo dovuto per la consulenza richiesta sarà addebitato automaticamente sullo strumento di pagamento indicato, 48 (quarantotto) ore prima della data e dell'orario fissati.

Se l'Utente-Paziente non partecipa alla videochiamata avviata sulla Piattaforma dal Professionista o ha un ritardo di oltre 15 (quindici) minuti, la consulenza si riterrà eseguita e non avrà diritto al rimborso delle somme corrisposte.

Qualora l'Utente-Paziente annulli la consulenza nelle 48 (quarantotto) ore che la precedono per fatti sopravvenuti, imprevedibili e inevitabili, indipendenti dalla propria volontà, avrà diritto al rimborso degli importi corrisposti a titolo di consulenza entro 7 (sette) giorni dalla richiesta, al netto delle spese sostenute dal Professionista, quantificabili, al massimo, in complessivi € 4,90 (quattro euro e novanta centesimi) i.v.a. inclusa, fatta in ogni caso salva la possibilità di concordare una nuova consulenza.

Qualora il Professionista annulli la consulenza a distanza, non si presenti o abbia più di 15 (quindici) minuti di ritardo, l'Utente-Paziente avrà il diritto di richiedere il rimborso integrale del corrispettivo versato.

Il Professionista effettuerà il rimborso entro e non oltre i 7 (sette) giorni successivi dalla data della relativa richiesta, se non diversamente concordato, utilizzando lo stesso metodo adottato per il pagamento.

L'Utente ha la facoltà di interrompere in qualsiasi momento il rapporto con il Professionista.

9. Sistema di Pagamento Stripe

La Piattaforma mette a disposizione di Utenti e Professionisti il Servizio di pagamento fornito da Stripe Inc.

L'Utente-Paziente che si avvale del servizio di pagamento presente sulla Piattaforma, accetta i Termini e le Condizioni applicate da Stripe Inc., accessibili al link: <https://stripe.com/it/legal/ssa#general-terms>.

L'Utente-Paziente che intende effettuare una consulenza a distanza sulla Piattaforma deve essere in possesso di un conto Stripe associato al proprio Account e di almeno uno degli strumenti di pagamento che Stripe propone (carta di credito, bancomat, etc..).

I relativi dati sono elaborati, trattati e conservati esclusivamente dal soggetto esterno che gestisce i servizi di pagamento (privacy Stripe Inc.).

In caso di problemi è possibile scrivere a: <https://support.stripe.com/contact/login>

Terapeuta S.r.l. è estranea alla procedura e non potrà essere ritenuta responsabile dei danni eventualmente derivati all'Utente-Paziente per l'improprio utilizzo o il malfunzionamento dei sistemi di pagamento.

10. Violazione delle Condizioni Generali e dei Termini di Utilizzo

Qualora si ravvisi la violazione delle Condizioni generali e dei Termini di Utilizzo e dell'obbligo di pagamento delle consulenze a distanza, Terapeuta S.r.l. si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'accesso ai Servizi senza preavviso e senza che l'Utente-Paziente possa vantare alcuna pretesa al riguardo, riservandosi Terapeuta la possibilità di agire a tutela dei propri diritti.

11. Nullità parziale

L'eventuale nullità, anche parziale, di una o più clausole contrattuali, non comporta la nullità dell'intero contratto che continuerà ad avere piena efficacia e validità.

12. Reclami e Segnalazioni

Eventuali reclami per disservizi della Piattaforma, segnalazioni riferite ai contenuti o a condotte che si sospettano essere illeciti, lesivi di propri diritti o delle Condizioni Generali e dei Termini di Utilizzo, possono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica ordinaria a support@terapeuta.it.

Il reclamo o la segnalazione dovranno contenere i propri riferimenti e la descrizione della problematica riscontrata.

La risposta scritta e motivata al reclamo sarà inviata all'Utente, con le medesime modalità del suo inoltro entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui Terapeuta S.r.l. ha ricevuto il reclamo scritto.

In caso di mancata definizione della problematica, Terapeuta indirizzerà l'Utente sulle iniziative da intraprendere ai fini dell'attivazione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

13. Privacy e trattamento dei Dati Personali

Terapeuta S.r.l. tratta i dati personali del Professionista ai fini della puntuale esecuzione del contratto e nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), del Regolamento europeo n. 2016/679 e successive modifiche, con le modalità, nei termini e per le finalità indicate nell'informativa sulla privacy (**Informativa Privacy**).

Terapeuta S.r.l. utilizza sistema di archiviazione di servizi e dati, anche di back-end e server di terze parti che si trovano nel territorio dell'UE.

14. Legge applicabile, Foro Competente e Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie

Le Condizioni Generali e i Termini di utilizzo della Piattaforma sono regolati dalla legge italiana e dalla normativa applicabile in materia.

Per ogni controversia insorta in relazione all'interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione delle Condizioni Generali e dei Termini di utilizzo, sarà competente in via esclusiva il foro di residenza del Consumatore.

Per la risoluzione stragiudiziale delle controversie sorte in relazione all'interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione delle Condizioni Generali e ai Termini di Utilizzo, l'Utente-Consumatore potrà ricorrere agli organismi ADR (metodi di risoluzione delle controversie alternative al procedimento giudiziale).

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente documento si fa rinvio alle norme applicabili in materia.