DOCUMENTO DI SINTESI CONDIZIONI GENERALI E TERMINI DI UTILIZZO PER IL PROFESSIONISTA

TERAPEUTA S.R.L.

Sede legale: Varese, via Duca D'Aosta n. 15
Partita IVA: 04014330122, REA VA - 395485
Email: amministrazione@terapeuta.it
p.e.c.: terapeuta@legalmail.it
Tel: 0332/1845088

Il presente contratto disciplina l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma "Terapeuta" da parte del Professionista incorporando in forma organica tutti gli elementi essenziali del contratto e dei relativi allegati.

DEFINIZIONE E TERMINI

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-Paziente 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 al Professionista registrato che consente l'accesso all'Area riservata e ai diversi Servizi in base al Piano di abbonamento (Piano) attivato
AREA RISERVATA	è una sezione specifica dello spazio digitale associato all'Account
SERVIZI	l'insieme degli strumenti, delle funzionalità e dei contenuti 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 applicati e le richieste inserite durante la Ricerca Autonoma e i titoli, le competenze, le specializzazioni, le aree di intervento, la dislocazione geografica, etc… dei Professionisti che hanno attivato un Piano sulla Piattaforma.

***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, tutti i 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. I Professionisti abbonati al Piano "Community" non sono abilitati ad accedere al servizio di videochiamata per lo svolgimento della consulenza a distanza.

OGGETTO E NATURA DEI SERVIZI

Terapeuta S.r.l. è Proprietaria della Piattaforma digitale che comprende il sito web "www.terapeuta.it", l'applicazione mobile "terapeuta" e l'infrastruttura tecnologica che favorisce la gestione dei contatti tra Professionisti e Utenti.
La Piattaforma non fornisce servizi di valutazione clinica né garantisce risultati specifici, configurandosi come strumento che offre, principalmente, al Professionista la possibilità di effettuare consulenze psicologiche e psicoterapeutiche in presenza e a distanza.

I Servizi sono erogati secondo le migliori pratiche di cybersicurezza, con connessioni protette da crittografia SSL e database custodito presso hosting provider certificato Ergonet. L'infrastruttura di archiviazione è localizzata nel territorio dell'Unione Europea per garantire la conformità normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il Questionario dedicato all'Utente, disponibile sulla Piattaforma, ha l'esclusiva finalità di facilitare l'Abbinamento tra Utenti e Professionisti, senza alcuna valenza diagnostica o terapeutica.

La procedura automatizzata (algoritmo) di Abbinamento, consente all'Utente di visualizzare sino a 3 (tre) profili professionali che presentano una possibile corrispondenza con le risposte fornite/esigenze espresse con il Questionario. La procedura automatizzata (algoritmo) di Abbinamento, consente all'Utente di visualizzare tutti i profili professionali che presentano una corrispondenza con i filtri applicati e le richieste inserite dall'Utente. I profili sono individuati prioritariamente tra i Professionisti che hanno attivato il Piano "Rete Professionale", con modalità che tiene altresì conto delle valutazioni attribuite a ciascun Professionista dagli Utenti e del numero di attività e interazioni del Professionista sulla Piattaforma.

PIANI E CONDIZIONI

Piano Community

Il Piano Community è la formula gratuita che consente al Professionista di pubblicare un profilo pubblico e accedere alle funzionalità base della Piattaforma (profilo personale, accesso all'App mobile, visibilità per località e aree vicine, contatti e chat illimitati con gli Utenti-Pazienti), oltre ad eventuali scontistiche per corsi ed eventi in base alla disponibilità. Il termine "community" ha carattere meramente descrittivo e non implica rapporti associativi o di lavoro. Il piano ha durata indeterminata con rinnovo automatico mensile e può essere interrotto comunicando la volontà almeno quindici giorni prima della scadenza mensile tramite PEC o raccomandata da inviare presso la sede legale di Terapeuta S.r.l.

Piano Rete Professionale

Il Piano "Rete Professionale" rappresenta la formula a pagamento, di durata variabile, che permette l'accesso ai Servizi avanzati della Piattaforma. Il termine "Rete Professionale" ha carattere meramente descrittivo, senza configurare rete d'impresa, associazione o rapporto di lavoro. Il Professionista mantiene la piena autonomia e responsabilità della propria attività, nel rispetto della normativa deontologica e di legge.
Il Piano prevede durata e costi differenti e può essere attivato dal Professionista ad esito positivo della valutazione del profilo dal Team di Terapeuta. Il pagamento dell'importo relativo al Piano scelto avviene in rate mensili anticipate o in un'unica soluzione mediante addebito automatico sullo strumento di pagamento associato al conto Stripe del Professionista. Il mancato pagamento di una mensilità comporta, decorsi tre giorni, la sospensione dei Servizi. Se la morosità si protrae oltre quindici giorni, il Professionista decade dal beneficio della rateizzazione e il contratto si risolve automaticamente, fermi i diritti di Terapeuta S.r.l. al recupero delle somme complessivamente dovute. Il Piano si rinnova automaticamente alla scadenza per uguale durata, salvo disdetta comunicata almeno quindici giorni prima della naturale scadenza del contratto tramite PEC o raccomandata da inviare presso la sede legale di Terapeuta S.r.l.
Il Piano "Rete Professionale" consente inoltre al Professionista di effettuare, sulla Piattaforma, consulenze a distanza: i costi dei Servizi di videochiamata e pagamento, pari a complessivi € 4,90 IVA inclusa, non sono compresi nel Piano e sono a carico del Professionista.

Attivazione e Rinnovo Piani

L'attivazione del Piano "Rete Professionale" richiede la trasmissione a Terapeuta S.r.l. del contratto e dei relativi allegati, debitamente sottoscritti, tramite firma digitale (YouSign) o a mezzo pec, nonché il pagamento dell'importo dovuto.
Il Piano "Community" permette l'accesso del Professionista ai relativi Servizi dopo l'attivazione del Profilo che avviene ad esito della selezione da parte di professionisti psicologi e psicoterapeuti del Team di Terapeuta.
Alla prima scadenza (6, 12 o 18 mesi), il Piano "Rete Professionale" si rinnova automaticamente per eguale durata, fatta salva la richiesta di interruzione da comunicare almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza contrattuale a mezzo posta certificata all'indirizzo terapeuta@legalmail.it o a mezzo raccomandata a/r presso la sede legale di Terapeuta S.r.l.
Il Piano "Community" ha durata indeterminata con rinnovo automatico mensile e può essere interrotto con preavviso di almeno quindici giorni da comunicare e mezzo pec o raccomandata presso la sede legale di Terapeuta S.r.l.

REQUISITI E OBBLIGHI DEI PROFESSIONISTI CHE UTILIZZANO LA PIATTAFORMA

Il Professionista, anche nella fase di consultazione e/o navigazione, si astiene da qualunque utilizzo della Piattaforma illecito o non autorizzato.
Al Professionista è fatto divieto di riprodurre, copiare, pubblicare, sfruttare in qualunque forma le funzionalità, gli strumenti o i contenuti della Piattaforma, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, di creare o utilizzare, anche sotto la propria o altra identità, più di un Account, di comunicare o cedere a terzi le proprie credenziali di accesso all'Area Riservata e di utilizzare la Piattaforma per scopi diversi da quelli dichiarati o comunque non consentiti.
Possono accedere ai Servizi compresi nei diversi Piani esclusivamente i Professionisti qualificati, in possesso di titoli abilitanti e regolarmente iscritti all'Albo professionale di riferimento. Il Professionista dichiara sotto la propria responsabilità il possesso dei titoli e delle competenze indicate nel proprio Profilo. Terapeuta S.r.l. verifica l'iscrizione del Professionista all'Albo di riferimento.
Il Professionista opera nel rigoroso rispetto del Codice Deontologico di riferimento e delle Linee Guida in materia di consulenza psicologica a distanza emanate dagli Ordini Professionali. È tenuto a fornire informazioni corrette e veritiere riguardo alla propria formazione, esperienza e specializzazioni, impegnandosi ad aggiornare puntualmente i propri dati e ad astenersi da qualunque utilizzo illecito della Piattaforma.
La gestione dei contatti e dei rapporti con gli Utenti-Pazienti è di esclusiva competenza del Professionista, che valuta autonomamente l'adeguatezza della consulenza a distanza rispetto alle caratteristiche dell'intervento richiesto dall'Utente. Il Professionista sceglie metodi, tecniche e strumenti clinici da applicare, impegnandosi ad utilizzare esclusivamente strumenti teorico-pratici per i quali ha acquisito adeguata competenza e preparazione.
Durante le consulenze a distanza il Professionista deve adottare tutte le misure di sicurezza informatica necessarie per proteggere la riservatezza dei dati e garantire un setting conforme agli standard professionali. È altresì responsabile della valutazione dell'idoneità del luogo in cui si svolge la consulenza e del mantenimento della riservatezza per tutta la durata della seduta.

MODALITÀ OPERATIVE E TARIFFE CONSULENZA A DISTANZA (PIANO "RETE PROFESSIONALE")

Incontro Conoscitivo

La Piattaforma consente al Professionista che ha attivato il Piano "Rete Professionale" di effettuare un incontro conoscitivo gratuito, mediante videochiamata. L'incontro conoscitivo ha una durata massima di 20 (venti) minuti e non rappresenta una consulenza a distanza.
Il Professionista è consapevole che l'Utente non è tenuto a fissare un incontro conoscitivo con i Professionisti risultanti dall'Abbinamento né una consulenza, a distanza o in presenza, dopo l'eventuale incontro conoscitivo.

Consulenze a Distanza

Le consulenze a distanza avvengono mediante videochiamata e hanno durata di 50 (cinquanta) minuti, prorogabili dal Professionista per ulteriori 10 (dieci) minuti. Il Professionista riceve un avviso prima dello scadere del tempo e si impegna a concludere la sessione fornendo all'Utente-Paziente tutte le indicazioni necessarie.
Il Professionista che attiva il Piano "Rete Professionale" accetta di applicare alle consulenze a distanza che effettua sulla Piattaforma tariffe fisse già comprensiva di IVA, spese e costi. Nessun importo diverso o ulteriore può essere richiesto all'Utente-Paziente per le consulenze effettuate sulla Piattaforma.
Il pagamento della consulenza a distanza in favore del Professionista, avviene in via anticipata da parte dell'Utente-Paziente sullo strumento di pagamento da questi indicato (Servizio di pagamento fornito da Stripe). Il Professionista emette fattura secondo la normativa vigente, inviandone copia all'Utente-Paziente.

Gestione Appuntamenti

L'appuntamento si considera confermato esclusivamente al momento dell'avvenuto pagamento della consulenza da parte dell'Utente-Paziente.

Mediante il servizio di chat reso disponibile dalla Piattaforma, l'Utente-Paziente può formulare richiesta al Professionista di modifica o annullamento dell'appuntamento già confermato e pagato, secondo le modalità di seguito indicate.

1. Qualora la consulenza sia stata fissata con oltre 24 (ventiquattro) ore di anticipo rispetto all'orario previsto per l'appuntamento, l'Utente-Paziente può richiederne la modifica o l'annullamento sino alle 24 (ventiquattro) ore antecedenti la data e l'orario della consulenza. In tal caso, **il Professionista è tenuto ad accogliere la richiesta**. Decorso tale termine, l'eventuale richiesta di modifica o annullamento resta rimessa alla libera valutazione del Professionista, in funzione della propria disponibilità e organizzazione professionale. Qualora il Professionista accetti l'annullamento, il rimborso delle somme corrisposte dall'Utente-Paziente sarà effettuato automaticamente mediante il sistema di pagamento integrato nella Piattaforma entro 7 (sette) giorni dalla conferma dell'annullamento, fatta salva la possibilità per le parti di concordare una nuova data per la consulenza.
2. Qualora la consulenza sia stata fissata con meno di 24 (ventiquattro) ore di anticipo rispetto all'orario previsto per l'appuntamento e l'Utente-Paziente, successivamente alla conferma e al pagamento della consulenza, richieda la modifica o l'annullamento dell'appuntamento, l'accoglimento della richiesta resta rimesso alla libera valutazione del Professionista, in funzione della propria disponibilità e organizzazione professionale.

Se l'Utente-Paziente non partecipa alla videochiamata avviata sulla Piattaforma dal Professionista ovvero accede con un ritardo superiore a 15 (quindici) minuti rispetto all'orario stabilito, la consulenza si intenderà regolarmente eseguita e nessun rimborso sarà dovuto.

In caso di errore nell'indicazione della tipologia di consulenza richiesta, il Professionista provvederà al rimborso delle somme eventualmente corrisposte in eccesso dall'Utente-Paziente mediante il medesimo strumento di pagamento utilizzato, salvo diverso accordo tra le parti. Qualora l'importo versato risulti inferiore alla tariffa prevista per la consulenza richiesta, il Professionista e l'Utente-Paziente concorderanno le modalità di corresponsione della differenza dovuta.

Consulenza in presenza

Tutti i Professionisti che hanno attivato un Piano possono fissare **consulenze in presenza,** presso il proprio studio, con gli Utenti della Piattaforma.

RESPONSABILITÀ E LIMITAZIONI

Terapeuta S.r.l. si impegna a mantenere l'infrastruttura tecnologica aggiornata e funzionante, comunicare preventivamente le interruzioni programmate e fornire supporto tecnico tempestivo. Tuttavia, non garantisce che la fornitura dei Servizi avverrà senza interruzioni, non potendo essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti della rete, problemi di collegamento o strumentazione inadeguata riferibili all'Utente o al professionista.
La società non può essere ritenuta responsabile per interruzioni derivanti da manutenzione ordinaria e straordinaria della Piattaforma. In caso di problemi, comunica le tempistiche ipotizzabili per la risoluzione quando note.
Qualora si ritenga impegnata la responsabilità di Terapeuta S.r.l., l'ammontare del danno è quantificato al massimo nell'importo dovuto dal Professionista per il Piano sottoscritto. La società si riserva il diritto di aggiornare i servizi, sospendere l'erogazione per violazioni contrattuali o mancato pagamento, senza che il Professionista possa vantare pretese al riguardo.

VIOLAZIONI E RISOLUZIONE

Il contratto si risolve automaticamente in caso di: sospensione del Professionista dall'esercizio della professione, radiazione dall'Albo, esercizio abusivo della professione, utilizzo di tecniche non autorizzate, violazione delle condizioni generali, mancato pagamento del Piano, ferma la facoltà di richiedere il risarcimento del danno anche di immagine patito. In caso di condotta illecita, Terapeuta può sospendere, risolvere o non rinnovare il piano, oltre a segnalare l'accaduto agli organi competenti.
Il Professionista è personalmente ed esclusivamente responsabile delle attività originate dal proprio Account e si impegna a manlevare Terapeuta S.r.l. da ogni richiesta formulata da Utenti-Pazienti o da terzi a tale titolo. È tenuto a comunicare senza ritardo modifiche delle informazioni fornite, sospensioni o radiazioni dall'Albo, situazioni di incompatibilità o di conflitto.

SETTING DIGITALE E REQUISITI TECNICI

Per garantire un setting professionale adeguato, il Professionista che intende effettuare consulenze a distanza sulla Piattaforma, deve assicurare un ambiente riservato, ordinato e privo di intromissioni esterne. Durante le sessioni a distanza è necessario disattivare notifiche di email, messaggi e applicazioni che potrebbero interrompere la consulenza.
Dal punto di vista tecnico è richiesta una connessione internet stabile con velocità minima di 5 Mbps, preferibilmente via cavo Ethernet. Il dispositivo deve avere schermo di dimensioni adeguate, videocamera posizionata all'altezza degli occhi e illuminazione frontale appropriata. È raccomandato l'uso di cuffie con microfono integrato per ottimizzare la qualità audio.
Il Professionista deve predisporre soluzioni di backup come power bank per dispositivi mobili e connessione alternativa tramite hotspot. È essenziale effettuare test preliminari di connessione, video e audio prima delle sessioni. La sicurezza informatica richiede l'uso di rete Wi-Fi privata protetta, antivirus aggiornato e password sicure.

TRATTAMENTO DATI E PRIVACY

Il Professionista tratta i dati degli Utenti-Pazienti, gestendoli e conservandoli sotto la propria responsabilità in conformità alla normativa vigente. Nessun dato o informazione acquisiti nel corso del rapporto professionale saranno comunicati a Terapeuta S.r.l., se non in forma anonima e per finalità di miglioramento dei servizi, commerciali e statistiche.
Il conferimento dei dati personali tramite la Piattaforma non è obbligatorio per legge ma è necessario per usufruire dei Servizi offerti. Il rifiuto di fornire i dati contrassegnati con asterisco comporta l'impossibilità di procedere alla registrazione. Il trattamento dei dati personali avviene secondo il D.lgs. 196/2003, del Regolamento europeo n. 2016/679 e successive modifiche, nei termini e con le modalità di cui all'Informativa Privacy.

Il Professionista accetta che agli Utenti-Pazienti venga inviato un questionario anonimo di feedback per finalità di miglioramento dei Servizi. È consapevole che gli Utenti-Pazienti possono lasciare recensioni e attribuire punteggi che concorrono a formare una valutazione media visibile sul proprio Profilo, rinunciando pertanto a qualsiasi pretesa o azione nei confronti di Terapeuta S.r.l.

DISPOSIZIONI FINALI

I Servizi digitali offerti sulla Piattaforma non prevedono diritto di recesso una volta attivati, conformemente alla normativa applicabile. Il Professionista può comunicare la volontà di interrompere l'utilizzo dei Servizi compresi nei diversi Piani con le modalità e nei termini su indicati (infra Attivazione e rinnovo Piani).

Eventuali reclami possono essere inoltrati all'indirizzo e-mail: support@terapeuta.it, ai quali seguirà riscontro entro trenta giorni e comunque nei termini e con le modalità previste dalla normativa di riferimento.
Per ogni controversia insorta con il Professionista è competente in via esclusiva il foro di Varese, dovendo le parti preventivamente ricorrere a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie (mediazione, negoziazione, etc.).
L'eventuale nullità parziale di singole clausole non comporta nullità dell'intero contratto, che continua ad avere piena efficacia.
Le versioni aggiornate dei documenti contrattuali sono rese sempre disponibili sul sito web di Terapeuta.