

## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

### 1. Introduzione e definizioni

Grateful Srl SB ("**Grateful**" o "**noi**") codice fiscale/partita Iva 17668891009, Pec [grateful@pec.it](mailto:grateful@pec.it). Questi i dati di contatto di Grateful: Indirizzo Roma, Viale Luigi Schiavonetti, 270; e-mail: [info@grateful.social](mailto:info@grateful.social)

Per **Piattaforma** o anche **Grateful** si intende la piattaforma *online* Grateful accessibile tramite il portale web Grateful (sito web [www.grateful.social](http://www.grateful.social)) o l'applicazione mobile, entrambi di proprietà di Wape S.r.l., che viene messa a disposizione degli Utenti e Professionisti.

Per **Utente/i** si intende una persona fisica che acquista e/o usufruisce dei servizi offerti dalla Piattaforma o usufruibili tramite la Piattaforma per scopi non riferibili, né direttamente, né mediatamente, all'attività professionale eventualmente svolta dall'Utente.

Per **Professionisti** si intendono psicologi o psicoterapeuti regolarmente iscritti ai rispettivi Albi professionali che esercitano la professione sanitaria mediante la Piattaforma, pur non operando quali dipendenti o collaboratori della medesima.

Per **Condizioni** si intendono le presenti condizioni generali di utilizzo, disponibili in favore dell'Utente per la riproduzione e conservazione ai sensi dell'art. 12, D.lgs. n. 70/2003. Hanno, pertanto, per oggetto la fruizione di servizi gratuiti quali la partecipazione a forum, mental workouts e social community e la prenotazione ed il pagamento di sessioni individuali o di gruppo tenute dai Professionisti, che si svolgeranno tramite la Piattaforma.

### 2. Cos'è Grateful?

"**Grateful**" è una piattaforma *online* accessibile tramite portale web o applicazione mobile, messa a disposizione degli Utenti e dei Professionisti per condividere e partecipare ad iniziative di interesse degli Utenti e per consentire di usufruire di specifici servizi.

In particolare, nella Piattaforma gli Utenti potranno beneficiare di servizi gratuiti di social community e momenti partecipativi, come i forum online, usufruire dei servizi di mental workouts e di supporto psicologico a pagamento prestati dai Professionisti aderenti alla Piattaforma stabilendo con i medesimi un rapporto professionale, e gestire i contatti tra Utente e Professionista attraverso le funzioni di comunicazione disponibili sulla Piattaforma ("**Servizio**").

### 3. AVVERTENZE IMPORTANTI SULL'USO DELLA PIATTAFORMA.

**Gli Utenti sono tenuti a prestare particolare attenzione ai soggetti che erogano i diversi servizi offerti tramite la Piattaforma. In particolare:**

1. Su richiesta dell'Utente, i **Professionisti** effettuano l'incontro individuale o di gruppo.
2. **i servizi terapeutici vengono offerti e forniti esclusivamente dai Professionisti, in loro nome e per loro nome, e non da Grateful** che invece costituisce esclusivamente una piattaforma che facilita la terapia tra Professionisti e Utenti.
3. **Grateful si limita a mettere in contatto Professionisti e Utenti, mettendo loro a disposizione i mezzi tecnici per l'hosting nonché offre servizi di condivisione delle esperienze (es. forum tra Utenti)**

**I Professionisti sono gli unici soggetti che hanno titolo a svolgere incontri individuali o di gruppo e pertanto sono gli unici responsabili di eventuali reclami da parte dei Utenti o di terzi in relazione**

**alle loro prestazioni.** I Professionisti forniscono i propri servizi in totale autonomia avvalendosi della Piattaforma, come luogo di incontro tra le esigenze degli Utenti ed i Professionisti stessi.

La Piattaforma, quindi, non potrà essere utilizzata per alcuna attività medica né per la diagnosi, la cura o il monitoraggio di patologie o problemi psicologici gravi che richiedono una terapia in presenza o (ad es., se l'utente ritiene che la sua salute mentale o fisica sia in pericolo; se sta contemplando pensieri suicidi o di agire in modo da attentare all'incolumità propria o di terzi). In tali ipotesi, l'Utente dovrà astenersi dall'utilizzare la piattaforma e rivolgersi tempestivamente ad una struttura medica o ad un servizio d'emergenza.

In merito agli specifici rischi connessi alla pubblicazione online di dati sulla salute propria o di terzi, si rinvia alla specifica avvertenza su tali rischi contenuta nell' Informativa Privacy degli Utenti. [www.grateful.social/termini-condizioni](http://www.grateful.social/termini-condizioni)

#### **4. Obblighi degli Utenti**

Gli Utenti **devono essere studenti universitari maggiorenni** e avere piena capacità giuridica per poter utilizzare la Piattaforma. L'uso della Piattaforma da parte di minori è espressamente vietato.

Gli Utenti si impegnano a utilizzare le Comunicazioni e la Piattaforma in modo appropriato. In particolare, si impegnano a:

1. Utilizzarla in loro nome e per loro conto, sotto la propria esclusiva responsabilità e per scopi personali.
2. Non farne uso per scopi lucrativi, promozionali o commerciali né per promuovere la propria struttura o i propri servizi o prodotti né per danneggiare quelli di terzi, ivi inclusa la promozione finalizzata all'acquisto, vendita, scambio di farmaci illegali o regolamentati.
3. Non sponsorizzare piattaforme proprie o di terzi aventi caratteristiche e finalità analoghe alla presente.
4. Non archiviare, scaricare, riprodurre, distribuire, modificare, visualizzare, eseguire, pubblicare, concedere in licenza, creare opere derivate, mettere in vendita, o (tranne quanto espressamente autorizzato nelle presenti Condizioni) utilizzare contenuti o informazioni di cui al servizio della Piattaforma od ottenuti tramite detto servizio.
5. Non diffondere negli spazi dedicati ai forum e a social community contenuti delittuosi, violenti, pornografici, razzisti, xenofobi, offensivi, fare apologia del terrorismo, inneggianti all'autolesionismo o al bullismo, in generale, contenuti contrari alla legge e all'ordine pubblico.
6. Non diffondere nella rete virus informatici o eseguire azioni in grado di alterare, danneggiare, interrompere o generare errori o danni ai documenti elettronici, dati o sistemi fisici e logici di Grateful o di terzi; né ostacolare l'accesso di altri Utenti alla Piattaforma e ai suoi servizi attraverso il consumo massiccio di risorse informatiche attraverso cui Grateful fornisce i propri servizi. L'Utente accetta altresì di non caricare, pubblicare, inviare via e-mail o trasmettere in altro modo con qualsiasi mezzo materiali messi a punto per interrompere, distruggere o limitare la funzionalità di qualsiasi software, hardware o apparecchiature di telecomunicazione associate al servizio fornito attraverso la Piattaforma quali, ad esempio, come virus informatici e altri codici, file o programmi informatici. Grateful avrà la facoltà di interromperne o di limitarne l'uso del servizio in caso di inadempienza di queste Condizioni o di uso illecito o fraudolento del servizio.
7. Non cercare di accedere agli account di altri Utenti o ad aree riservate dei sistemi informatici di Grateful o di terzi né eventualmente di estrarre informazioni.
8. Non violare i diritti alla privacy, all'immagine, all'onore, alla riservatezza, alla protezione dei dati, alla proprietà intellettuale o industriale né violare la riservatezza delle informazioni di Grateful o degli Utenti e dei Professionisti. In particolare, il contenuto delle Comunicazioni avrà carattere

riservato per gli Psicologi che saranno tenuti a garantirne la massima segretezza e ad adottare adeguate misure di sicurezza.

9. Non impersonare l'identità di altri Utenti o di un terzo.
10. Non riprodurre, copiare, distribuire, mettere a disposizione o in qualsiasi altro modo comunicare pubblicamente, trasformare o modificare i contenuti disponibili sulla Piattaforma o su uno qualsiasi dei portali e applicazioni mobili se non regolarmente autorizzato dal titolare dei rispettivi diritti o tranne laddove ciò sia legalmente consentito.
11. Non raccogliere dati per scopi pubblicitari e non inviare pubblicità e comunicazioni a scopi di vendita o altri fini commerciali senza previa richiesta o consenso. Tutti i contenuti della Piattaforma quali testi, fotografie, grafici, immagini, icone, tecnologia, software nonché il rispettivo design grafico e i codici sorgente, costituiscono un'opera la cui proprietà spetta a Wape S.r.l. né si potrà ritenere trasferito all'Utente alcun diritto di sfruttamento sugli stessi al di là di quanto strettamente necessario per il regolare utilizzo della Piattaforma.
12. Non utilizzare la piattaforma per scopi diversi da quelli per cui è stata concepita così come indicato dalle Presenti Condizioni.
13. Non contattare o chiedere i dati di contatto del Professionista o comunicare a quest'ultimo i propri, allo scopo di comunicare con lo stesso al di fuori della Piattaforma, ivi compreso al fine di intraprendere o proseguire il rapporto professionale mediante canali esterni e indipendenti da Grateful o con essa concorrenti.
14. Con l'accettazione delle presenti Condizioni, l'Utente conferma sotto la propria responsabilità di essere uno studente universitario maggiorenne regolarmente iscritto presso enti universitari (al momento della registrazione presso la Piattaforma) e di essere a conoscenza della lingua italiana.
15. Una volta conclusa la registrazione del proprio account sulla Piattaforma, l'Utente si impegna e si obbliga a provvedere alla stampa ed alla conservazione delle presenti Condizioni - già visionate ed accettate in quanto passaggio obbligato per usufruire dei servizi offerti dalla Piattaforma - e ciò anche al fine di soddisfare integralmente le condizioni di cui al Codice del Consumo.
16. Ogni qualvolta intervenga una modifica delle presenti Condizioni, l'Utente, previamente messo a conoscenza della modifica secondo i canali ritenuti più opportuni da Grateful, si impegna e si obbliga a provvedere alla loro stampa e conservazione.
17. È fatto severo divieto all'Utente di inserire dati falsi, e/o inventati, e/o di fantasia nella procedura di registrazione necessaria ad attivare nei suoi confronti l'iter per l'esecuzione delle presenti Condizioni e le relative ulteriori comunicazioni. È espressamente vietato effettuare doppie registrazioni corrispondenti ad una sola persona o inserire dati di terze persone qualora non si fosse specificamente legittimati/autorizzati in tal senso. Grateful si riserva di perseguire legalmente ogni violazione ed abuso nell'interesse e per la tutela degli Utenti tutti.
18. L'Utente garantisce la veridicità delle informazioni fornite, che potranno essere verificate, allo scopo di certificare lo status di studente universitario maggiorenne, da parte di Grateful, il quale, in caso di informazioni non veritiere, avrà diritto insindacabile di negare o revocare l'accesso alla Piattaforma. L'Utente si impegna a tenere sempre aggiornate tutte le informazioni fornite al momento della propria registrazione, procedendo alla modifica -ove possibile- direttamente dalle impostazioni dell'account oppure in alternativa contattando l'assistenza via e-mail.
19. L'utente è tenuto in tal senso, a comunicare a Grateful l'eventuale cessazione dello status (ad es. per intervenuta laurea o per rinuncia agli studi universitari) di studente universitario entro 30 giorni dalla stessa. Trascorsi 6 mesi da tale comunicazione, potrà essere inibito da Grateful l'accesso ai servizi gratuiti messi a disposizione dalla Piattaforma (es. forum, mental workouts e social community). Viceversa, in merito alla fruizione di servizi a pagamento, nel caso in cui

l'Utente, prima di suddetta comunicazione, avesse già iniziato un percorso psicoterapeutico con un Professionista, allo scopo di salvaguardare la continuità del percorso intrapreso, sarà consentito all'Utente di continuare ad usufruire dei servizi a pagamento della Piattaforma per i 12 mesi successivi alla cessazione dello status di studente universitario. Sarà inoltre cura dell'Utente che abbia già effettuato tale comunicazione, ri-aggiornare il proprio status, qualora abbia riacquisito la posizione di studente universitario (ad es. iscrivendosi ad un nuovo corso di laurea o riprendendo ufficialmente gli studi universitari).

20. A seguito della registrazione sulla Piattaforma, l'Utente si impegna a conservare la propria password personale e a non comunicarla a soggetti terzi. La password creata dall'Utente dovrà essere robusta, composta da almeno 8 caratteri alfanumerici comprensivi di caratteri speciali. L'Utente si impegna a non utilizzare le medesime credenziali già in uso con altri account (es. posta elettronica, social network).

21. L'Utente manleva Grateful da ogni responsabilità derivante dall'emissione di documenti fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dall'Utente, essendone l'Utente stesso unico responsabile del corretto inserimento.

In caso di violazione delle presenti Condizioni da parte dell'Utente, ivi compresi i suddetti obblighi, Grateful, ha la facoltà di sospendere o bloccare, in tutto o in parte, l'accesso al servizio da parte dell'Utente, in modo temporaneo o definitivo, senza preavviso e senza che venga riconosciuto all'Utente o a terzi alcun rimborso degli importi già corrisposti, riservandosi la possibilità di agire per tutelare i propri diritti.

Allo stesso modo, tutti i marchi, i nomi commerciali o i segni distintivi di qualsiasi tipo rinvenibili sulla Piattaforma o su uno qualsiasi dei portali e applicazioni mobili sono di proprietà di Wape S.r.l. (o di terzi con cui ha stipulato accordi) e dal loro uso o accesso l'Utente non usufruirà di alcun diritto sui medesimi. È vietata la distribuzione, la modifica, il trasferimento o la comunicazione pubblica dei contenuti e qualsiasi altro atto non espressamente autorizzato dal titolare dei diritti di sfruttamento.

## 5. Accettazione delle Condizioni generali

Tutti gli Utenti, prima di registrarsi e di fruire della Piattaforma, sono invitati a leggere con attenzione le presenti Condizioni, così come di volta in volta modificate e aggiornate. Con la registrazione alla Piattaforma, l'Utente dichiara di aver letto ed espressamente accettato le presenti Condizioni, manifestando la propria adesione online attraverso la selezione delle caselle con la dicitura Accettazione Termini e Condizioni e nonché dichiara di aver preso attenta visione dell'Informativa Privacy.

Le presenti Condizioni potranno essere aggiornate, integrate o modificate, avendo ovviamente efficacia per il futuro, in qualsiasi momento da Grateful, la quale provvederà a darne comunicazione tramite la Piattaforma mediante messaggi di posta elettronica all'indirizzo e-mail inserito in sede di registrazione ovvero mediante qualsiasi modalità che garantisca la conoscibilità della comunicazione. L'uso continuativo della Piattaforma dopo tali modifiche comporta un'espressa presa di conoscenza e accettazione delle modifiche e dei suoi aggiornamenti. Di conseguenza, l'Utente sarà tenuto a prendere visione delle Condizioni aggiornate a cadenza periodica per essere a conoscenza di eventuali modifiche e solo laddove obbligatorio per legge, approvarle per iscritto.

L'Utente potrà in qualsiasi momento accedere, salvare e stampare le presenti Condizioni nonché l'Informativa privacy nel "Profilo" e "Info e Accesso" del sito web o dell'applicazione mobile

L'insieme dei termini e delle condizioni di cui alle presenti Condizioni devono intendersi quale "**Rapporto contrattuale**". Il Contratto concluso con l'Utente è, tra il resto, regolato dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo").

La protezione dei dati personali trattati dalla Piattaforma è sottoposta alla disciplina del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 ss.mm.ii., e del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), successive modifiche ed integrazioni. Per maggiori informazioni, si rimanda all'Informativa Privacy presente sulla Piattaforma stessa.

## **6. Registrazione e Cancellazione account**

Al fini dell'utilizzo della Piattaforma occorre un accesso a Internet e un dispositivo compatibile.

L'accesso alla Piattaforma è subordinato al corretto completamento della procedura di registrazione sulla Piattaforma. Una volta completata la procedura di registrazione è possibile usufruire dei servizi, gratuiti e di quelli a pagamento, messi a disposizione dalla Piattaforma. In particolare, gli Utenti devono registrarsi alla Piattaforma tramite e-mail personale. Una volta inserite le credenziali, gli Utenti riceveranno un codice di verifica all'email indicata, attraverso la quale potranno impostare una nuova password, in luogo di quella di default, che sia conforme ai requisiti di sicurezza informatica ivi prescritti (ad es. in termini di uso di caratteri speciali o di lunghezza minima etc.). Una volta registrato, l'Utente potrà accedere alle sezioni della Piattaforma riservate agli utenti registrati utilizzando il proprio username e la nuova password impostata.

L'utente registrato è responsabile della custodia delle sue credenziali, che sono strettamente personali e non trasferibili, e deve informare immediatamente Grateful qualora sospetti che le stesse siano state indebitamente utilizzate da terzi. L'Utente può gestire e modificare i dati del suo profilo in qualsiasi momento nelle sezioni della Piattaforma "Impostazioni" (per la modifica dei dati personali e la modifica dei dati relativi all'iscrizione e al metodo di pagamento).

Accedendo alla Piattaforma, l'Utente ha la possibilità di creare il proprio profilo personale e di usufruire di servizi gratuiti quali la partecipazione a forum, mental workouts e safe community e di prenotare incontri di gruppo o individuali con il Professionista selezionato, previo pagamento delle stesse.

La prima volta che l'Utente accede alla Piattaforma, gli viene chiesta la compilazione di un questionario, predisposto secondo standard scientifici internazionali che, in base al tipo di risposte fornite, suggerirà un panel di Professionisti che maggiormente risultano in linea con le esigenze espresse dall'Utente. Quest'ultimo è sempre libero di scegliere il Professionista sia tra quelli inseriti nel panel proposto che quelli fuori a detti panel, ma aderenti alla Piattaforma. In ogni caso l'Utente esonera Grateful da qualsiasi responsabilità in merito alle scelte compiute. Grateful non assume alcuna responsabilità circa la creazione dei panel dei Professionisti all'Utente, che avviene secondo l'associazione automatica posta in essere dagli algoritmi alla base del funzionamento della Piattaforma, rimanendo nell'esclusiva discrezionalità dell'Utente scegliere, al termine del processo automatizzato, se optare per un altro Professionista che, sebbene non indicato nel panel, aderisce alla Piattaforma e se intraprendere o meno un percorso terapeutico.

Grateful si riserva il diritto di sospendere o cancellare l'account dell'Utente in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di indennizzo per l'Utente, ad esempio se ci fossero sospetti che i dati (ad esempio l'età) forniti da un Utente durante la registrazione possano non essere veritieri.

Grateful, mediante una comunicazione che ne attesti anche i motivi, potrà procedere alla sospensione o cancellazione degli account a seguito di un controllo umano effettuato ex post, offrendo all'Utente la possibilità di contestare altresì la sospensione/cancellazione dell'account entro il termine di 45 giorni da suddetta comunicazione.

La cancellazione dell'account potrebbe non comportare la cancellazione automatica di tutti i dati personali di titolarità di Grateful in quanto quest'ultima, potrebbe decidere di anonimizzare i medesimi o potrebbe dover conservare ai fini dell'assolvimento degli obblighi contabili, amministrativi e fiscali previsti dalla legge, taluni dati anche per un periodo successivo, purché strettamente necessario per i relativi adempimenti.

Maggiori informazioni in merito ai tempi di conservazione dei dati sono disponibili nell'Informativa Privacy.

## **7. Prenotazione del Servizio Terapeutico con il Professionista**

Scelto il Professionista, l'Utente potrà prenotare il primo appuntamento selezionando uno degli slot liberi nel calendario del Professionista. Successivamente alla prima sessione, il Terapeuta fisserà in accordo con l'Utente la data e l'ora della sessione successiva che quest'ultimo dovrà confermare sul calendario telematico messo a disposizione dalla Piattaforma; l'Utente avrà sempre la possibilità di modificare la

prenotazione o di disdirarla salvo che nelle 24 ore precedenti la televisita prenotata. A partire da tale arco temporale, l'Utente sarà tenuto in ogni caso a pagare il servizio prenotato.

Al momento della prenotazione della sessione di terapia e prima di confermare l'appuntamento, l'Utente visualizzerà una pagina di riepilogo del servizio acquistato, del costo del servizio acquistato e gli eventuali ulteriori oneri accessori, delle modalità di pagamento e di rilascio della fattura, delle modalità di recesso. La conferma della prenotazione da parte dell'Utente è da intendersi quale conferma della presa visione e dell'accettazione delle informazioni riportate nella pagina web di riepilogo del servizio acquistato.

Il costo di ogni singolo servizio è specificato nella Piattaforma e comprende eventuali imposte e tasse, ove applicabili. Il costo dei Servizi potrebbe cambiare nel tempo, ma le modifiche non influiranno sulle prenotazioni già effettuate dall'Utente. La procedura per l'acquisto dei servizi termina con il pagamento dello stesso, che può essere effettuato mediante addebito su carta. In caso di acquisto di una singola sessione di terapia, il costo verrà corrisposto dall'Utente al momento della prenotazione della sessione di Terapia.

In ogni caso, una volta assegnato ad un Professionista, l'Utente fornirà a quest'ultimo, liberamente e responsabilmente e in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, i dati personali, inclusi i dati idonei a rivelare il proprio stato di salute psicologica, allo scopo di ricevere/fornire l'aiuto o la consulenza adeguata. Pertanto, i dati personali rilasciati al Professionista nel corso della tele-seduta, sono di titolarità del Professionista, chiamato pertanto a rilasciare l'apposita informativa privacy all'Utente in sede di inizio della prima televisita terapeutica, secondo proprie modalità. Nel caso in cui un paziente decida di non fornire i dati personali allo psicologo necessari per gli adempimenti da parte di quest'ultimo, non potrà essere offerto il servizio per il quale l'Utente ha effettuato la richiesta attraverso Grateful. Nel caso sorgessero dei problemi tra Utente e Professionista, l'Utente dovrà prontamente inviare una comunicazione contenente la descrizione delle proprie esigenze e delle problematiche riscontrate, a seguito della quale Grateful verificherà quanto accaduto e provvederà a proporre all'Utente un altro Professionista. La comunicazione dovrà essere inoltrata all'indirizzo e-mail: [info@grateful.social](mailto:info@grateful.social).

Previo consenso espresso dell'Utente, taluni dati, ivi inclusi quelli rivelatori dello stato emotivo dell'Utente emerso dai questionari nonché esercizi sul benessere mentale (mental workouts), di titolarità di Grateful, potranno essere messi a disposizione del Professionista individuato dall'Utente affinché li adoperi ai fini della scelta del percorso terapeutico più adatto alle esigenze dell'Utente stesso.

## **8. Modalità di erogazione de servizi offerti dalla Piattaforma:**

### **i. Forum, Mental Workouts e Safe community (servizi gratuiti)**

La Piattaforma mette a disposizione 3 diverse tipologie di forum connessi al contesto del benessere mentale: (a) il primo, finalizzato alla divulgazione di contenuti scientifici proposti dai Professionisti, alla stregua di una bacheca online; (b) il secondo di carattere interattivo, con la possibilità che i Professionisti propongano altresì sedute di gruppo su tematiche specifiche; (c) il terzo, con contenuti liberamente proposti dagli Utenti, gli unici partecipanti al medesimo.

Grateful, periodicamente, suggerisce all'Utente degli esercizi volti a migliorare il benessere mentale, Mental Workouts, estratti da modelli scientificamente comprovati e riconosciuti a livello internazionale, supervisionati nella preparazione tecnica da Professionisti di vario ordine, al fine di garantire effetti positivi e/o di coinvolgimento della community sui temi trattati.

Mediante il servizio di Safe community, invece, gli Utenti potranno condividere tra loro riflessioni, immagini, commenti, post o ogni altro contenuto nei limiti di quanto previsto dalle presenti Condizioni nonché dalla Legge. In aggiunta, sarà loro consentito, di inviare messaggi riservati a singoli Utenti mediante apposite chat rispettando i medesimi limiti.

In merito ai rischi nonché gli obblighi relativi al comportamento online degli utenti all'interno della Piattaforma si rinvia all'informativa Privacy- Utenti e all'art. 3 delle presenti Condizioni.

## ii. **Tele-seduta tra Professionista-Utente (servizio a pagamento)**

Il rapporto Psicologo-Utente è un rapporto esclusivo e tutte le informazioni e i contenuti delle sedute rimangono secretati nell'ambito del rapporto fiduciario instaurato con il professionista, nel rispetto della normativa vigente, della legge professionale e del codice deontologico.

Gli incontri con il Professionista avverranno in videochiamata. Gli Utenti potranno altresì usufruire del servizio di messaggistica istantanea disponibile sulla Piattaforma al fine di fissare o modificare gli appuntamenti presi con il Professionista che tuttavia dovranno essere poi confermati tramite la procedura ordinaria di prenotazione sopra descritta; l'utilizzo della chat è dunque destinato prevalentemente ai messaggi istantanei attinenti agli appuntamenti e ad eventuali necessità di spostamento degli stessi.

Le tele sedute devono essere effettuate in un luogo che garantisca la privacy dell'incontro (online), senza la presenza palesata o meno di terzi non autorizzati; sarà dunque responsabilità dello stesso Utente e del Professionista svolgere la visita in un luogo che garantisca la riservatezza dell'incontro.

In alcuni casi, agli Utenti sarà offerta anche la possibilità di partecipare a tele-sedute di gruppo su tematiche specifiche, fermo restando che sarà onere del rispettivo Professionista, in qualità di titolare di quel trattamento sanitario, informare adeguatamente l'Utente circa la presenza di altri utenti alla tele-visita.

Qualora per rilevanti motivi tecnici la prestazione del Professionista non possa essere portata a termine, l'importo prelevato sulla carta di credito dell'Utente sarà riaccredito automaticamente, secondo le modalità tecniche previste dalla Piattaforma. Per "rilevanti motivi tecnici" si intende esclusivamente il malfunzionamento della Piattaforma imputabile a Grateful che non permette l'accesso alla videochiamata con il Professionista, o il regolare svolgimento della tele seduta.

## **9. Posizione di neutralità di Grateful ed esclusione delle responsabilità in relazione ai servizi offerti**

Grateful si limiterà a fungere da fornitore di servizi di intermediazione per l'hosting e **nonché offrire servizi di condivisione delle esperienze (es. forum tra Utenti)**.

Grateful non eserciterà alcun controllo o supervisione sul contenuto delle comunicazioni veicolate nella Piattaforma. In tal senso, Grateful non è affatto tenuta a conoscere e controllare i contenuti caricati o pubblicati sulla Piattaforma dagli Utenti. I contenuti caricati o pubblicati a cura degli Utenti, vengono creati, ospitati e condivisi esclusivamente dagli Utenti e Psicologi con altri Utenti o Psicologi e non anche dalla Piattaforma stessa. Pertanto, Grateful declina qualsivoglia responsabilità in merito al contenuto delle informazioni veicolate. Le disposizioni del presente paragrafo non pregiudicano le procedure di rilevamento automatico e di rimozione ex post dei contenuti di seguito indicati, anche mediante software di moderazione.

Grateful non è tenuta a verificare la qualità dei Professionisti o dei servizi erogati dagli stessi, sebbene i Professionisti siano tenuti a fornire a Grateful dati relativi all'iscrizione all'Albo degli Psicologi ed il proprio CV ai fini della relativa registrazione. Gli Psicologi non sono dipendenti né collaboratori né rappresentanti di Grateful, bensì fornitori di servizi indipendenti, che si avvalgono della Piattaforma unicamente ai fini della prestazione dei loro servizi professionali agli utenti-pazienti e per ottenere un compenso da ciò, seppur per il tramite della Piattaforma, la quale sarà pertanto il soggetto deputato ad emettere la relativa fattura per conto del Professionista. Ciò comporta che una volta instaurato il rapporto terapeutico per il tramite della Piattaforma, le comunicazioni tra Utenti-Professionisti dovranno avvenire esclusivamente tramite i mezzi messi a disposizione dalla Piattaforma, ivi compresi gli strumenti di chat riservata, né i medesimi soggetti potranno in alcun modo, verbalmente o per iscritto, condividere i propri dati di contatto esterni alla Piattaforma.

I Professionisti potranno segnalare qualsiasi irregolarità o infrazione da essi rilevata in relazione ad altri Professionisti o Utenti. In tal caso, Grateful potrà:

1. Denunciare o segnalare alle autorità competenti gli atti, le omissioni o i contenuti degli Utenti se contrari al Rapporto contrattuale, alle leggi o ai diritti di terzi, ivi compresi i diritti di proprietà intellettuale, industriale, ditti all'immagine, alla privacy e all'onore. Quanto sopra prevede la facoltà di rivelare alle autorità competenti e a terzi che possono dimostrare un legittimo interesse tutelato a norma di legge i dati identificativi (e qualsiasi altro dato legalmente appropriato) degli Utenti presumibilmente responsabili delle infrazioni segnalate, in conformità alle norme sulla protezione dei dati personali.
2. Cancellare l'account di qualsiasi Utente responsabile di tali atti, omissioni e contenuti, secondo le modalità già descritte.

Grateful avrà facoltà di adottare, a suo insindacabile giudizio, le misure ritenute opportune ai fini del funzionamento ottimale della Piattaforma e della maggiore soddisfazione dell'Utente, ivi compresa l'attuazione di restrizioni, barriere o misure automatiche (ad es. tramite strumenti di moderazione dei contenuti) volte a evitare comportamenti contrari alle presenti Condizioni, senza per questo dover assumere alcuna responsabilità in merito.

Le segnalazioni da parte di Utenti e Professionisti dovranno essere inoltrate sotto la responsabilità e la garanzia che le informazioni fornite siano corrette e veritiere, indicando quanto segue: (i) i dati personali che consentono l'identificazione e il contatto del reclamante; e (ii) l'indicazione della presunta attività illecita svolta sulla Piattaforma e la giustificazione della stessa nonché, se del caso, l'indicazione dei diritti violati e dei fatti illeciti e la loro localizzazione sulla Piattaforma. Tali notifiche vanno inoltrate all'indirizzo [info@grateful.social](mailto:info@grateful.social)

## **10. Esclusione di obblighi e garanzie a seguito della messa a disposizione della Piattaforma**

In relazione al servizio fornito da Grateful agli Utenti, Grateful assumerà soltanto gli obblighi contrattuali di cui alle presenti Condizioni e in particolare, Grateful declina ogni responsabilità, tra l'altro, per quanto di seguito riportato:

1. Atti od omissioni dei Professionisti. A tale riguardo, l'Utente è tenuto a revisionare le avvertenze di cui all'art. 3 di queste Condizioni.
2. Il malfunzionamento del sito web e/o dell'applicazione mobile, laddove ciò sia imputabile ad eventi di forza maggiore o a causa di terzi. Parimenti, Grateful non garantirà la compatibilità del sito web e/o dell'applicazione mobile con i dispositivi di accesso degli Utenti quali computer, browser, dispositivi mobili o altri tipi di dispositivi.
3. L'esattezza degli annunci pubblicitari o dei contenuti sponsorizzati sulla Piattaforma di cui è responsabile l'inserzionista o lo sponsor.
4. L'adeguatezza della Piattaforma alle esigenze o alle aspettative degli Utenti.
5. Il grado di soddisfazione, la qualità della vita, il profitto o la redditività o l'assenza di perdite o danni a seguito dell'uso della Piattaforma.
6. La veridicità, l'accuratezza e la validità dei dati relativi agli Utenti.
7. La solvibilità, l'affidabilità tecnica, commerciale, morale e finanziaria degli Utenti.
8. La legittimità, l'accuratezza, la veridicità e la validità delle dichiarazioni fatte dagli Utenti nell'ambito delle Comunicazioni o sul sito web e/o applicazione mobile.
9. La conclusione, il completamento o la regolarità dei contratti o degli accordi Utenti - Professionisti.
10. L'impossibilità di accedere al sito web, la presenza di vizi e difetti di qualsiasi tipo nei contenuti trasmessi, diffusi, memorizzati, resi disponibili e accessibili attraverso il sito web e/o l'applicazione mobile o i servizi offerti, per cause non imputabili a Grateful.
11. La presenza di virus o di altri elementi nei contenuti in grado di modificare i sistemi informatici, i documenti elettronici o i dati degli Utenti.
12. Il mancato rispetto delle leggi, della buona fede, dell'ordine pubblico, degli usi del traffico e delle presenti note legali a seguito dell'uso scorretto della Piattaforma.
13. Grateful non si rende responsabile dell'uso in capo a ogni Utente dei materiali messi a disposizione sul sito web e nell'applicazione mobile né delle azioni compiute sulla base degli stessi.
14. Grateful non sarà responsabile dell'eventuale uso fraudolento ed illecito che possa essere fatto da parte di terzi, di carte di credito, assegni ed altri mezzi di pagamento, all'atto del versamento del corrispettivo per i servizi acquistati.

15. Grateful è esonerata da qualsiasi responsabilità per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni previste dalle Condizioni o con riguardo alla sospensione dei - o impossibilità di accedere ai - servizi offerti anche tramite la Piattaforma dovuti ad eventi di forza maggiore, al di fuori del proprio controllo ragionevole e prevedibile, quali, in via esemplificativa, ma non esaustiva, insurrezioni civili, attacchi terroristici, incendi, esplosioni, malfunzionamenti per qualsiasi ragione della rete internet e/o di dispositivi elettronici, anche mobili, e/o blackout, eventi naturali di carattere eccezionale ("Casi di Forza Maggiore") anche laddove tali eventi colpiscano e quindi ritardino o rendano impossibile l'adempimento degli obblighi in capo al Professionista. Grateful, al verificarsi di uno dei Casi di Forza Maggiore, ne darà tempestivamente notizia per iscritto mediante una notifica via e-mail all'Utente, dichiarando così la sospensione del servizio all'Utente stesso. L'adempimento delle obbligazioni da parte di Grateful ai sensi dei Termini e Condizioni si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano gli eventi di cui al presente paragrafo.
16. Oltre che per i motivi di forza maggiore, non sarà responsabile per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, in caso di disfunzioni o sospensioni del servizio dovute a causa di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamenti dell'hosting, della rete internet, dell'e-mail provider etc.) e di eventuale impossibilità di accesso o utilizzo della Piattaforma che dovesse dipendere da problemi di connessione internet e/o da eventuali malfunzionamenti tecnici delle apparecchiature di proprietà degli Utenti o di terzi e/o collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Grateful o dai suoi fornitori.
17. Grateful non sarà responsabile per l'utilizzo di qualsiasi informazione o materiale su questo sito. Il contenuto del sito non intende costituire un consiglio su cui fare affidamento o uno strumento per la diagnosi. È necessario ottenere una consulenza professionale o specialistica prima di intraprendere o astenersi da qualsiasi azione sulla base del contenuto gratuito del nostro sito.
18. I SERVIZI E LE INFORMAZIONI DI CUI ALLA PIATTAFORMA ALLESTITA DA GRATEFUL SONO FORNITI "COSÌ COME SONO", "IN FUNZIONE DELLA LORO DISPONIBILITÀ" E SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, NÉ ESPRESSE NÉ IMPLICITE, QUALI GARANZIE DI TITOLO, DI NON VIOLAZIONE, DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE, E QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA PER QUALSIVOGLIA PRESTAZIONE O USO COMMERCIALE, ESPRESSAMENTE ESCLUSI NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE. GRATEFUL E I RISPETTIVI DIRETTORI, DIPENDENTI, AGENTI, FORNITORI E PARTNER NON GARANTISCONO: (I) LA SICUREZZA O LA DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI IN UN DATO MOMENTO O SU QUALSIASI SITO WEB PARTICOLARE; (II) LA RETTIFICA DI DIFETTI O ERRORI; (III) L'ASSENZA DI VIRUS O DI ALTRI COMPONENTI DANNI NEI CONTENUTI O NEL SOFTWARE DISPONIBILI SU O TRAMITE I SERVIZI; (IV) LA SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE DELL'UTENTE A SEGUITO DEL RISULTATO DELL'UTILIZZO DEI SERVIZI. L'UTENTE PRENDE ATTO CHE L'USO DEI SERVIZI È A SUO RISCHIO E PERICOLO.

## 11. Importo da corrispondere a Grateful

Il prezzo dei servizi terapeutici sarà pagato dall'Utente alla Piattaforma e dipenderà dal piano sottoscritto e selezionato dall'Utente.

Il pagamento dei servizi forniti avverrà attraverso il sistema o gateway di pagamento secondo le modalità e i canali consentiti. In ogni caso, il **versamento della relativa quota entro il periodo convenuto attraverso il gateway di pagamento ha carattere liberatorio per l'Utente**. Ciò significa che a pagamento avvenuto, il Professionista non potrà esigere alcunché all'Utente per tali servizi.

Il prezzo dei servizi verrà addebitato all'Utente, prima dell'inizio della televisita o alle scadenze previste in base al piano scelto, salvo nel caso di cancellazione della prenotazione effettuata entro le 24 ore precedenti all'inizio della televisita o, nel caso di piani alternativi, prima della data di rinnovo del piano. Il giorno dell'addebito può variare (ad es., in caso di errata impostazione della modalità di pagamento o se l'iscrizione è stata avviata in un giorno non rientrante nel relativo periodo di fatturazione).

Il sistema di pagamento o gateway verrà indicato di volta in volta sulla Piattaforma e verrà gestito da un terzo, unico soggetto responsabile nei confronti dell'Utente del relativo funzionamento e del trattamento dei rispettivi dati di pagamento (a prescindere dall'accessibilità o meno del gateway dalla Piattaforma).

L'Utente è pregato di prendere visione dei termini e delle condizioni di tale terzo prima di accettarne il sistema di pagamento. In ogni caso, il suo utilizzo richiederà una modalità di pagamento accettato, valido, lecito e in vigore. È possibile rinvenire e modificare i dettagli specifici della propria iscrizione e della modalità di pagamento sulla Piattaforma, accedendo alla sezione "La mia iscrizione" disponibile all'interno delle impostazioni dell'account. L'Utente deve essere consapevole che il soggetto emittente di alcuni metodi di pagamento può addebitare una commissione nel caso di operazioni in valuta estera o altre spese. L'Utente è pregato di rivolgersi al proprio fornitore delle modalità di pagamento per dettagli in merito.

A seguito del mancato pagamento di qualsiasi somma dovuta per qualsivoglia motivo (tra cui insolvenza, decadenza, fondi insufficienti o altro), Grateful avrà facoltà di sospendere il servizio di prenotazione delle televisite o comunque ogni altro servizio a pagamento erogato per il tramite della Piattaforma finché non si otterrà un metodo valido di pagamento, ad eccezione dei servizi ad accesso gratuito quali i Forum e la Safe community.

La piattaforma genera automaticamente un documento fiscale avente tra le parti Grateful e l'Utente e come oggetto il servizio reso tramite la Piattaforma, ovvero la prenotazione e la messa a disposizione della Piattaforma ai fini della televisita psicoterapeutica.

## **12. Diritti di proprietà intellettuale e industriale di Grateful e sui contenuti forniti dall'Utente**

Wape S.r.l. è proprietaria o, se del caso, è titolare delle rispettive licenze sui diritti di sfruttamento della proprietà intellettuale e industriale della piattaforma "Grateful" e di qualsiasi portale web o applicazione mobile ad essa collegata.

In nessun caso si deve intendere che l'accesso, la navigazione e l'uso della Piattaforma, dei portali web o dell'applicazione mobile comporti una rinuncia, trasmissione, licenza o cessione in toto o in parte di tali diritti. Agli Utenti spetta il diritto di utilizzo dei contenuti e/o dei servizi della Piattaforma in un ambito strettamente conforme ai termini di cui alle presenti Condizioni.

I riferimenti a marchi registrati o nomi commerciali o altri segni distintivi, di proprietà di Wape o di terzi, comportano il divieto del loro utilizzo senza il consenso di Wape o dei loro legittimi proprietari.

Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale sui contenuti e/o sui servizi della Piattaforma sono riservati. In particolare, è vietato modificare, copiare, riprodurre, comunicare pubblicamente, trasformare o distribuire, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma, l'intero contenuto o parte del medesimo senza la previa ed espressa autorizzazione scritta di Wape o, se del caso, del titolare dei rispettivi diritti.

## **13. Protezione dei dati e autorizzazioni**

La Piattaforma tratta i dati personali degli Utenti nel rispetto di quanto disposto dal D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/18 (di seguito, "Codice della Privacy"), e ss. mm. e dei relativi allegati, nonché nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (di seguito il "Regolamento" o "GDPR"), del quale sono qui integralmente richiamate le definizioni, e di ogni altra normativa, provvedimento, linee guida, best practice applicabili in materia di protezione dei dati personali.

Grateful in qualità di titolare del trattamento tratta i dati personali degli Utenti per le finalità e modalità indicate nell'informativa privacy [www.grateful.social/termini-condizioni](http://www.grateful.social/termini-condizioni). I Professionisti, autonomi titolari del trattamento, tratteranno i dati per le finalità e alle condizioni di cui alla informativa sulla privacy [www.grateful.social/termini-condizioni](http://www.grateful.social/termini-condizioni)

In specifici form verranno richiesti agli Utenti i consensi necessari per il trattamento dei dati particolari (relativi alla salute) oppure per la realizzazione di specifiche attività (es. comunicazione delle risultanze dei questionari al Professionista scelto dall'Utente).

## **14. Varie ed eventuali**

La dichiarazione di nullità o invalidità di una qualsiasi clausola di cui alle presenti Condizioni non pregiudicherà la validità e l'efficacia delle altre clausole.

L'eventuale rinuncia in capo a una delle parti all'adempimento di una qualsiasi disposizione di cui alle presenti Condizioni non comporterà la rinuncia al diritto di richiedere l'adempimento delle restanti disposizioni di queste Condizioni o di qualsiasi altro dovere. L'omesso o ritardato esercizio in capo alle parti di un qualsiasi diritto loro spettante ai sensi delle presenti Condizioni non costituirà la rinuncia a tale diritto.

## **15. Leggi applicabili e foro competente**

Le presenti Condizioni sono disciplinate dalle leggi italiane.

Pertanto, ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione, interpretazione e violazione delle presenti Condizioni è sottoposta alla legge italiana; per quanto non disciplinato nelle presenti Condizioni si rinvia, ove applicabile, a quanto disposto dal Codice del Consumo.

In forza di quanto previsto dal D.lgs. 206/05, il Foro competente a dirimere qualsiasi controversia riguardante le presenti Condizioni è il Tribunale del luogo di residenza o di domicilio dell'Utente. Grateful informa altresì gli Utenti che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (la "Piattaforma ODR"). La Piattaforma ODR è consultabile al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Attraverso la Piattaforma ODR, l'utente potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'Utente dichiara di aver letto, compreso e di accettare espressamente i seguenti paragrafi delle Condizioni Legali: 3 (Estraneità di Grateful), 5 (modifiche unilaterali), 4 (limitazione dei rapporti con i terzi), 6 (Cancellazione account), 9 (Esclusione di responsabilità), 10 (Esclusione di obblighi e garanzie a seguito della messa a disposizione della Piattaforma), 11 (Condizioni di pagamento).