

Termini e Condizioni del Servizio per gli Utenti

Ultimo aggiornamento: 13 dicembre 2025

Benvenuta/o su Bastapensieri!

Prima di utilizzare i nostri servizi, ti chiediamo di leggere attentamente i seguenti Termini e Condizioni del Servizio ("Termini"). Questo documento regola il tuo accesso e utilizzo della piattaforma in rete gestita da Bastapensieri S.r.l. ("Piattaforma", "noi") e descrive il funzionamento del servizio che ti mette in contatto con professionisti della salute mentale.

Accettando questi Termini al momento della creazione del tuo profilo personale, confermi di averli letti, compresi e di essere legalmente vincolato/a da essi. Se non sei d'accordo con una qualsiasi parte di questi Termini, ti preghiamo di non creare un profilo e di non utilizzare il nostro Servizio.

1. Definizioni

- **Piattaforma:** Il sito internet e/o l'applicazione mobile "Bastapensieri", gestita da Bastapensieri S.r.l.
- **Utente (o "Paziente"):** La persona fisica che utilizza la Piattaforma per ricercare e prenotare una Prestazione professionale. Una volta instaurato il rapporto con il Professionista, l'Utente assume la qualifica di Paziente ai fini della prestazione sanitaria.
- **Professionista:** Lo psicologo o psicoterapeuta che offre le proprie Prestazioni nell'ambito della Piattaforma.
- **Servizio:** L'insieme delle funzionalità tecnologiche offerte dalla Piattaforma.
- **Prestazione:** La seduta di psicoterapia o supporto psicologico erogata dal Professionista.
- **Profilo Utente:** Il profilo personale che crei sulla Piattaforma per accedere al Servizio.
- **Questionario:** Il modulo in rete che compili per la finalità di abbinamento con il Professionista.
- **Algoritmo di abbinamento:** Il sistema automatizzato che analizza le risposte del Questionario, per consentire la proposta di abbinamento con lo psicologo più idoneo alle tue esigenze.

2. Descrizione del Servizio e Ruolo della Piattaforma

2.1 Oggetto del Servizio: La Piattaforma è un fornitore di tecnologia. Il nostro Servizio consiste nel:

- a) Aiutarti a trovare un Professionista attraverso un Questionario e un Algoritmo di abbinamento.
- b) Fornirti gli strumenti per creare un Profilo Utente, prenotare, pagare ed effettuare

sedute a distanza.

- c) Gestire gli aspetti amministrativi come il pagamento e la fatturazione in nome e per conto del Professionista.

2.2 Limitazione di Responsabilità Generale: È fondamentale che l'Utente utilizza il Servizio conosca le seguenti informazioni relative alla Piattaforma, la sua natura e il suo funzionamento:

- a) La Piattaforma non è uno studio medico e non fornisce prestazioni sanitarie. Il nostro ruolo è esclusivamente quello di intermediario tecnologico.
- b) Il rapporto terapeutico si instaura esclusivamente tra te e il Professionista.
- c) La Piattaforma non è responsabile per la qualità, l'efficacia, l'esito o qualsiasi altro aspetto della Prestazione fornita dal Professionista.
- d) La Piattaforma si impegna a erogare il Servizio con la massima diligenza possibile; tuttavia, non può garantire che lo stesso sia esente da interruzioni occasionali.
- e) Il Servizio non è pensato per la gestione di crisi acute o emergenze.
- f) La Piattaforma non è responsabile per le informazioni dichiarate da ciascun Professionista sul proprio profilo pubblico.
- g) La Piattaforma si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente, in tutto o in parte, l'erogazione del Servizio per motivi di sicurezza informatica, al fine di proteggere i dati degli Utenti e garantire l'integrità dei sistemi.

Resta in ogni caso inteso che nessuna limitazione di responsabilità prevista nei presenti Termini potrà escludere o limitare la responsabilità della Piattaforma per dolo o colpa grave, per morte o danno alla persona causati da un suo fatto od omissione, per violazione degli obblighi di protezione dei dati personali o di qualsiasi altro obbligo derivante da norme inderogabili di legge.

2.3 Esclusione di Responsabilità per Fatti Imputabili al Professionista e Rinuncia all'Azione:

L'Utente riconosce e accetta che la Piattaforma agisce come mero fornitore di tecnologia e che ogni aspetto relativo alla Prestazione sanitaria è di esclusiva competenza e responsabilità del Professionista scelto. Di conseguenza, l'Utente solleva integralmente la Piattaforma da qualsiasi responsabilità e rinuncia sin da ora a qualsiasi diritto, azione o pretesa, anche a titolo di

risarcimento danni, nei confronti della Piattaforma per qualsiasi evento unicamente e direttamente imputabile al Professionista e/o al rapporto terapeutico instaurato con lo stesso.

3. Accesso al Servizio, Creazione del Profilo Utente e Prenotazione delle sedute

3.1 Per utilizzare il nostro Servizio, seguirai questi passaggi:

1. **Questionario:** L'Utente compila il Questionario in forma pseudonima. Prima di procedere, è tenuto a prendere visione dell'Informativa Privacy della Piattaforma e a prestare il consenso esplicito al trattamento dei propri dati sanitari per la finalità di abbinamento.
2. **Creazione dell'Account:** Per visualizzare i risultati del Questionario, l'Utente deve creare un account personale, fornendo i propri dati identificativi e accettando i presenti Termini di Servizio.
3. **Scelta e Prenotazione:** L'Utente visualizza i profili dei Professionisti suggeriti, sceglie quello che preferisce e procede alla prenotazione, selezionando data e ora disponibili. La piattaforma utilizza un sistema di raccomandazione che ordina i professionisti in base a criteri dichiarati (es. specializzazioni, disponibilità, preferenze espresse). L'utente può chiedere spiegazioni.
4. **Pagamento:** L'Utente autorizza il pagamento della seduta tramite carta di credito. L'importo viene pre-autorizzato e rimane sospeso.
5. **Conferma del Professionista:** Il Professionista ha 48 ore per confermare la prenotazione. Solo a seguito della sua conferma, l'importo viene addebitato sulla carta dell'Utente. In caso di rifiuto o mancata risposta, l'autorizzazione al pagamento decade e nessun importo viene addebitato.

3.2 Requisiti e Titolarità del Profilo Utente: Il Servizio è riservato ai maggiorenni. Il profilo è strettamente personale.

3.3 Sicurezza del Profilo Utente: Sei l'unico/a responsabile della custodia delle tue credenziali. L'Utente si impegna a tenere indenne la Piattaforma da qualsiasi danno o pretesa di terzi derivante da un uso non autorizzato del proprio Profilo Utente.

4. Prenotazione e Pagamento delle Sedute

Il processo di prenotazione prevede una pre-autorizzazione del pagamento, che si trasforma in addebito effettivo solo dopo la conferma della richiesta da parte del Professionista entro 48 ore. Il pagamento effettuato tramite la Piattaforma estingue ogni tuo debito nei confronti del Professionista per la seduta prenotata.

5. Policy di Annullamento e Rimborso

Salvo diverse e più specifiche indicazioni contenute nelle "Policy Operative" eventualmente pubblicate sulla Piattaforma, una volta che la prenotazione è stata confermata dal Professionista, l'Utente non potrà cancellarla, né avrà diritto ad essere rimborsato, ad eccezione dei casi di seguito indicati.

a) Annullamento da parte dell'Utente: L'Utente ha la facoltà di cancellare una prenotazione confermata, tramite il proprio Profilo Utente, con un preavviso superiore a 48 ore rispetto all'orario di inizio della seduta. In tal caso, avrà diritto al rimborso completo dell'importo pagato. In caso di preavviso inferiore a 48 ore o in caso di mancata presentazione alla seduta, l'Utente non avrà diritto ad alcun rimborso e la Piattaforma provvederà a liquidare il compenso al Professionista come se la seduta si fosse regolarmente svolta.

b) Annullamento da parte del Professionista: Qualora il Professionista annulli una seduta confermata, la Piattaforma provvederà a rimborsare integralmente al Paziente l'importo pagato.

6.1 Diritto di Recesso

Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), in qualità di consumatore, hai il diritto di recedere dal presente contratto di servizio, senza indicarne le ragioni, entro 14 (quattordici) giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto, che coincide con la data di creazione del tuo Profilo Utente e di accettazione dei presenti Termini. Per esercitare il diritto di recesso, sei tenuto a informarci della tua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio, lettera inviata per posta o posta elettronica al seguente indirizzo: bastapensierisrl@registerpec.it).

6.2 Effetti del Recesso

Se recedi dal presente contratto, ti saranno rimborsati tutti i pagamenti che hai effettuato a nostro favore, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della tua decisione di recedere. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

6.3 Eccezione al Diritto di Recesso per Prestazioni Eseguite

Ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, il diritto di recesso è escluso dopo la completa prestazione del servizio. La "Prestazione" offerta sulla Piattaforma (la seduta con il Professionista) costituisce un servizio la cui esecuzione avviene in una data da te scelta. Qualora tu prenoti una Prestazione la cui data di svolgimento ricada all'interno del tuo periodo di recesso di 14 giorni, ti verrà richiesto, al momento della prenotazione, di: a) prestare il tuo consenso espresso all'inizio dell'esecuzione della Prestazione prima della scadenza del termine per il recesso; b) riconoscere e accettare che, una volta che la Prestazione sarà stata completamente eseguita dal Professionista, perderai il tuo diritto di recesso. In assenza di tale

consenso espresso, la Piattaforma non potrà confermare la prenotazione della Prestazione. A seguito della completa esecuzione della Prestazione, non avrai diritto ad alcun rimborso in caso di successivo esercizio del recesso.

6.4 Recesso dopo Richiesta di Esecuzione Anticipata

Qualora tu eserciti il diritto di recesso dopo aver richiesto l'inizio della prestazione durante il periodo di recesso (ai sensi del punto 6.3), ma prima che il servizio sia stato completamente eseguito, sarai tenuto a versare alla Piattaforma un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ci hai informato del tuo recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto, ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Obblighi e Condotta dell'Utente

6.1 Correttezza delle Informazioni: Ti impegni a fornire informazioni veritieri. Né la Piattaforma né il Professionista potranno essere ritenuti responsabili per l'inadeguatezza della prestazione qualora ciò derivi da informazioni false o omesse da parte tua.

6.2 Divieto di Registrazione e Usi Vietati: È severamente vietato registrare le Prestazioni. La violazione di questo obbligo comporterà l'immediata chiusura del Profilo Utente.

6.3 Codice di Condotta e Responsabilità durante le Sedute: Per garantire l'efficacia del percorso terapeutico e un rapporto di reciproco rispetto, l'Utente si impegna a seguire le seguenti regole di condotta durante le Prestazioni:

- a) Puntualità: L'Utente è tenuto a collegarsi alla seduta all'orario concordato.
- b) Ambiente Idoneo: È esclusiva responsabilità dell'Utente assicurare di trovarsi in un luogo privato, silenzioso e privo di interruzioni.
- c) Partecipazione Rispettosa: L'Utente si impegna a interagire con il Professionista in modo collaborativo e rispettoso.
- d) Stato Psicofisico Adeguato: L'Utente si impegna a partecipare alle sedute in uno stato sobrio e non alterato.
- e) Focalizzazione: L'Utente si impegna a dedicare la propria piena attenzione al dialogo, evitando altre attività in contemporanea.
- f) Responsabilità Tecnica: Resta esclusiva responsabilità dell'Utente assicurare di disporre di una strumentazione tecnica e di una connessione internet adeguate. L'Utente solleva la Piattaforma da qualsiasi responsabilità per problemi derivanti dal proprio ambiente o dalla propria connessione.

7. Privacy e Consenso Informato

7.1 Privacy e Ruoli: I tuoi dati sono trattati da due Titolari distinti: **Bastapensieri S.r.l.** per i dati

di servizio e il **singolo Professionista** per i dati di cura. Ciascun Titolare è separatamente responsabile per i propri adempimenti e per eventuali violazioni della normativa applicabile.

7.2 Consenso Informato: Riconosci che è esclusiva cura e responsabilità del Professionista fornirti il documento di Consenso Informato e raccogliere la tua firma. L'Utente solleva la Piattaforma da qualsiasi responsabilità a tale riguardo.

8. Manleva

L'Utente si impegna a tenere indenne Bastapensieri S.r.l., i suoi amministratori e collaboratori, da qualsiasi pretesa o richiesta di risarcimento danni, incluse le spese legali, che possa derivare da: (i) l'utilizzo del Servizio in violazione dei presenti Termini; (ii) la violazione di diritti di terzi; (iii) qualsiasi violazione della normativa applicabile.

L'Utente si impegna inoltre a tenere indenne la Piattaforma da ogni responsabilità, costo o sanzione derivante da provvedimenti di Autorità competenti o da azioni legali intentate da terzi in conseguenza di condotte imputabili all'Utente stesso o al Professionista da lui scelto.

9. Commenti e Contenuti Generati dall'Utente

Qualora tu fornisca alla Piattaforma commenti, suggerimenti o recensioni, concedi a Bastapensieri S.r.l. una licenza gratuita e valida in tutto il mondo per l'utilizzo di tali contenuti in forma anonima o aggregata, per scopi di miglioramento o promozione del Servizio.

10. Sospensione e Chiusura del Profilo Utente

La Piattaforma si riserva il diritto di sospendere o chiudere il Profilo Utente a propria insindacabile discrezione, in qualsiasi momento e senza preavviso, in particolare in caso di violazione dei presenti Termini, di comportamenti ritenuti inappropriati, fraudolenti, o per qualsiasi ragione che la Piattaforma ritenga valida a tutela del proprio Servizio, degli altri Utenti o dei Professionisti.

11. Modifica o Interruzione del Servizio

La Piattaforma si riserva il diritto di modificare, sospendere o interrompere il Servizio, in tutto o in parte, con un ragionevole preavviso. L'Utente riconosce che Bastapensieri S.r.l. non sarà responsabile per qualsiasi modifica, sospensione o interruzione del Servizio.

Fermo restando quanto sopra, l'Utente avrà facoltà di continuare il proprio percorso terapeutico individualmente con il Professionista scelto durante i periodi di sospensione del Servizio che si protraggano per più di 72 ore, in deroga agli obblighi di utilizzo esclusivo della Piattaforma previsti per il Professionista.

12. Collegamenti a Siti di Terzi

La Piattaforma può contenere collegamenti ipertestuali a siti internet di terze parti. Non abbiamo alcun controllo su tali siti e non siamo responsabili per il loro contenuto. L'accesso a tali siti è a esclusivo rischio dell'Utente.

13. Nullità Parziale

Qualora una qualsiasi disposizione dei presenti Termini fosse dichiarata nulla o inefficace da un'autorità competente, tale disposizione si intenderà non apposta, senza che ciò pregiudichi la validità e l'efficacia delle restanti previsioni contrattuali.

14. Tolleranza

L'eventuale tolleranza da parte della Piattaforma verso comportamenti dell'Utente posti in essere in violazione dei presenti Termini non costituisce rinuncia ai diritti che ne derivano.

15. Policy Operative e altri Regolamenti

Oltre ai presenti Termini, l'utilizzo del Servizio è regolato da ulteriori policy e regolamenti operativi (collettivamente, le "Policy Operative"), quali ad esempio la Policy di Annullamento, che sono eventualmente pubblicate in un'apposita sezione del sito. Tali Policy Operative costituiscono parte integrante del presente contratto. L'Utente riconosce che le Policy Operative possono essere soggette a modifiche e aggiornamenti con maggiore frequenza rispetto ai presenti Termini, al fine di adeguarsi alle esigenze operative del Servizio. Si invita pertanto l'Utente a consultare assiduamente la suddetta pagina per essere sempre informato sulle regole vigenti.

16. Modifiche ai Termini di Servizio

Potremmo modificare questi Termini periodicamente, informandoti con un ragionevole preavviso. Ogni modifica entrerà in vigore non prima di 15 (quindici) giorni dalla relativa comunicazione, salvo i casi in cui l'aggiornamento sia imposto da obblighi di legge o da esigenze urgenti di sicurezza informatica, nel qual caso l'efficacia potrà essere immediata.

17. Legge Applicabile e Foro Competente

Questi Termini sono regolati dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia, sarà competente il foro del tuo luogo di residenza.

Per qualsiasi domanda, non esitare a contattarci all'indirizzo: info@bastapensieri.it.