

**CONDIZIONI GENERALI
DI UTILIZZO PIATTAFORMA, VENDITA E INTERMEDIAZIONE
OLISTAMI S.R.L. (OPERATORI - CLIENTI)**

0) Dati del Titolare della Piattaforma

La Piattaforma è gestita da **OLISTAMI S.R.L.**, con sede legale in MERATE (LC), VIA SAN FRANCESCO D'ASSISI 7, CAP 23807, **PEC:** olistamisrl@namirialpec.it, **REA** LC-431944, **C.F./P.IVA** 04261130134, in persona dell'Amministratore Unico.

1) Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni:

- **“Piattaforma”**: il sito web e/o applicazione di Olistami S.R.L., e i relativi servizi digitali.
 - **“Utente”**: chiunque acceda alla Piattaforma, sia esso Cliente ovvero Operatore
 - **“Cliente”**: l'Utente che acquista servizi/prodotti/eventi
 - **“Operatore/Organizer/Seller”**: il soggetto che pubblica e offre servizi (eventi/corsi/sessioni/servizi) tramite Piattaforma.
 - **“Servizi degli Operatori”**: servizi offerti dagli Operatori (eventi, corsi, sessioni, ecc.).
 - **“Servizi Olistami”**: servizi/prodotti venduti direttamente da Olistami S.R.L. (inclusi eventi propri, add-on, abbonamenti).
 - **“Contenuti”**: testi, immagini, descrizioni, materiali didattici, video, documenti caricati o pubblicati.
-

2) Oggetto e struttura contrattuale

2.1 Oggetto

Le presenti Condizioni disciplinano:

1. uso della Piattaforma;
2. acquisto di servizi/prodotti;
3. rapporti economici e regole di condotta tra Utenti (clienti ed operatori) ed Olistami S.R.L. .

2.2 Modelli di vendita

A) Intermediazione: l'Operatore vende il proprio Servizio (evento, prodotto on demand) al Cliente. Olistami S.R.L. opera come intermediario tecnico/organizzativo ed applica commissioni/fee secondo quanto indicato sulla Piattaforma. In questo modello:

- l'Operatore è il venditore/prestatore del Servizio;
- Olistami S.R.L. fattura (solo) le proprie componenti economiche.

B) Vendita diretta Olistami S.R.L.: per add-on (corsi, servizi), abbonamenti ed eventi proprietari, Olistami S.R.L. è venditore diretto per l'intero corrispettivo.

C) Servizi professionali a favore degli Operatori: (es. media services, promozioni, supporto, consulenze) con obbligazione di mezzi e non di risultato da parte di Olistami S.R.L.

3) Accettazione delle Condizioni e valore contrattuale del Codice Etico

3.1 L'uso della Piattaforma e/o l'acquisto di servizi/prodotti/eventi comporta accettazione integrale delle presenti Condizioni.

3.2 Il Codice Etico costituisce, per tutti gli utenti, parte integrante delle condizioni contrattuali, condizione essenziale per pubblicare/partecipare e presupposto per la permanenza sulla Piattaforma, con sistema disciplinare (richiamo, rimozione contenuti, sospensione, esclusione, ecc.).

4) Natura dei servizi offerti

4.1 Definizione

Olistami S.R.L. **non è e non offre un servizio medico, psicologico o psichiatrico e non sostituisce il parere di professionisti sanitari abilitati.**

Le discipline ospitate non devono essere presentate come strumenti curativi, diagnostici o terapeutici per patologie, ma semplicemente discipline, tecniche e strumenti di miglioramento della persona e del proprio benessere psico – fisico.

4.2 Divieto di finalità curative e comunicazione non ingannevole

È vietato comunicare o suggerire che le pratiche olistiche sostituiscano cure/terapie mediche; sono vietate promesse di guarigione, "claims" assoluti, linguaggi manipolativi e tecniche d'urgenza.

5) PROFILI DI RESPONSABILITA'

5.1 Esclusione responsabilità in ordine alla salute dei partecipanti (Eventi e Corsi)

a) Per Eventi in presenza (fisici)

Il Cliente-utente dichiara di essere consapevole che la partecipazione ad attività fisiche, corporee, esperienziali o di gruppo può comportare rischi (anche imprevedibili) connessi alla propria condizione psico-fisica, allo stato di salute, a eventuali patologie note o ignote, alla risposta individuale allo sforzo/attività, e a fattori ambientali o organizzativi.

Il Cliente-utente si impegna a:

- valutare autonomamente la propria idoneità al tipo di evento al quale intende partecipare;
- consultare preventivamente un medico/operatore sanitario in caso di dubbi;
- in caso di eventi organizzati da operatore: comunicare all'Operatore-Utente eventuali condizioni rilevanti solo se e nella misura in cui lo ritenga opportuno, restando fermo che l'Operatore-Utente non svolge attività sanitaria;
- in caso di eventi organizzati da Olistami S.R.L.: comunicare ad Olistami S.R.L. eventuali condizioni rilevanti solo se e nella misura in cui lo ritenga opportuno, restando fermo che l'Operatore-Utente non svolge attività sanitaria.

Olistami S.R.L. non assume e non può assumere alcuna responsabilità per conseguenze sullo stato di salute derivanti dalla partecipazione ad eventi organizzati dalla stessa società ovvero da Operatori–utenti.

b) Per Corsi online / on-demand / streaming

Il Cliente-utente è consapevole e, pertanto, riconosce che contenuti e pratiche fruite a distanza possono generare risposte soggettive; conseguentemente, il Cliente-utente si impegna ad utilizzare prudenza, interrompere l'attività in caso di disagio e rivolgersi a professionisti sanitari se necessario.

Olistami S.R.L. **non garantisce** che i contenuti siano adatti a ogni condizione personale e **non risponde** di eventuali conseguenze sullo stato di salute dei propri clienti – utenti, stato di salute che non conosce, che non può e non deve conoscere, trattandosi, tra l'altro, di dati sensibili coperti da rispetto della normativa GDPR.

5.2 Clausola “assenza garanzia di risultato esperienziale”

Ogni utente riconosce e accetta che:

- i Servizi hanno natura esperienziale/spirituale ma non religiosa/educativa/olistica;
- l'effetto percepito è intrinsecamente soggettivo e dipende da variabili individuali (stato emotivo, contesto, storia personale, continuità, aspettative, ecc.);
- non esiste alcuna garanzia di miglioramento, beneficio, trasformazione, sblocco, riduzione di sintomi o altri esiti, anche qualora esperienze simili abbiano prodotto effetti su terzi.

Conseguentemente, ogni riferimento a “benessere”, “supporto”, “contributo alla qualità della vita” deve intendersi come possibilità che la disciplina e/o la tecnica offre al Cliente-utente e non con finalità terapeutiche e/o curative.

Le pratiche possono essere proposte esclusivamente come supporto al benessere generale e ad eventuale affiancamento a trattamenti medici in corso, qualora non vengano valutati dal medico curante e/o specialista come pericolosi (anche in via potenziale) per il paziente (Cliente-utente di Olistami S.R.L.).

5.3 Condizione per Operatori – utenti per eventi e servizi on demand intermediati da Olistami S.r.L.

Nei Servizi degli Operatori-utenti (intermediazione):

- il rapporto contrattuale relativo all'erogazione dell'esperienza è tra Cliente ed Operatore (entrambi utenti di Olistami S.R.L.);
- Olistami S.R.L. fornisce infrastruttura, contesto e regole di condotta, ma non eroga la prestazione olistica in proprio che è cura esclusiva dell'operatore-utente;

- eventuali contestazioni su svolgimento/contenuto/condotta/risultati/effetti sulla salute sono da indirizzarsi all'Operatore-utente, che resta responsabile esclusivo di dichiarazioni, contenuti pubblicati e attività svolte, con obbligo di manleva verso Olistami S.R.L. .

5.4 Consapevolezza del Cliente-utente in ordine a servizi e beni su piattaforma

Il Cliente è consapevole di:

- avere chiara la finalità e lo scopo del servizio e/o del bene acquisito su piattaforma di proprietà di Olistami S.R.L.;
- non fare affidamento terapeutico o sanitario sui servizi o contenuti, che servono unicamente a migliorare il proprio benessere psico – fisico;
- non sostituire o interrompere terapie mediche su indicazione di Operatori o in base a contenuti fruiti in Piattaforma;
- utilizzare i Servizi esclusivamente come attività di benessere generale/educativa.

Gli Operatori si obbligano a non indurre affidamento terapeutico e a non presentarsi come sostitutivi di cure/terapie, in linea con il divieto di finalità curative.

5.5 Rischio partecipazione ad eventi (fisici)

Per Eventi in presenza, il Cliente, sotto propria responsabilità esclusiva, accetta che:

- la partecipazione avviene a proprio rischio nei limiti di legge;
- è tenuto a rispettare regole di sicurezza generali (e normative) e indicazioni organizzative;
- eventuali danni derivanti da comportamento negligente del Cliente (es. mancato rispetto istruzioni, condizioni non comunicate, uso improprio di strumenti/spazi) non sono imputabili a Olistami S.R.L.

Resta fermo che tanto Olistami S.R.L. per propri eventi quanto l'Operatore-utente (in caso di eventi dallo stesso organizzati) sono tenuti a descrivere chiaramente finalità, modalità, requisiti, prezzo ed a realizzare l'evento come descritto.

6) Obblighi e dichiarazioni degli Operatori-utenti

6.1 L'Operatore-utente si impegna a:

- a) fornire informazioni veritiere su qualifiche/attestati (autodichiarazioni) ed offerta;
- b) descrivere correttamente l'attività e realizzarla come da descrizione;
- c) rispettare divieti assoluti: promesse/guarigioni/diagnosi/titoli non posseduti;
- d) evitare pressioni commerciali o manipolazioni e non sfruttare fragilità;
- e) non accaparrare e/o comunque non sviare Clienti-utenti registrati sulle piattaforme (sito e app) di Olistami S.R.L. per propri corsi e/o propri eventi (organizzati al di fuori della piattaforma di Olistami S.R.L.) . La violazione di questo espresso divieto comporta l'applicazione di una penale pari ad Euro 3.000 per ogni utente sviato e/o accaparrato illegittimamente anche per un solo corso e/o evento.

Nei casi sopra esposti (compreso quello di cui alla lettera “e”), è fatta salva la facoltà ad Olistami S.R.L. di promuovere azioni contro l’Operatore-utente, richiedendo ogni danno patito e/o patiendo e derivante dalla violazione e/o dalla condotta illegittima.

6.2 Responsabilità contenuti e manleva

L’Operatore è responsabile esclusivo di dichiarazioni, contenuti e attività; riconosce la propria responsabilità quanto a veridicità, liceità, titolarità, e manleva in ogni caso Olistami S.r.L. per violazioni connesse a contenuti/condotte/eventi.

7) Prezzi, commissioni, pagamenti e fatturazione

7.1 Commissioni/fee

In caso di prodotti-servizi on demand e di eventi intermediati da Olistami S.R.L., quest’ultima applica commissioni e/o fee all’Operatore–utente che viene decurtata dal prezzo del biglietto. Tale commissione è legata al costo di gestione della piattaforma e non è rimborsabile in alcun caso.

7.2 Vendite dirette Olistami S.R.L.

Per Add-On, Eventi Proprietari, Abbonamenti: Olistami S.R.L. emette documento fiscale (ricevuta e/o fattura) direttamente al cliente.

Il cliente interessato ad avere fattura anziché ricevuta può contattare direttamente Olistami S.R.L. fornendo i propri dati fiscali utili per la fatturazione.

L’indirizzo mail di contatto è fornito nella mail con la quale Olistami S.R.L. invia ricevuta al Cliente–utente, valida ai fini fiscali.

7.3 Documenti fiscali

L’operatore-utente è tenuto all’emissione di regolare ricevuta e/o fattura per eventi e prodotti on demand venduti sulla piattaforma di Olistami S.R.L. . Olistami S.R.L. non è responsabile verso il Cliente dell’Operatore in caso di mancata fatturazione ovvero rendicontazione contabile che quest’ultimo avrebbe dovuto presentare.

Come sopra esposto, in alcun modo Olistami S.R.L. è responsabile per la mancata fatturazione dell’Operatore che è responsabilità e, dunque, onere esclusivo di quest’ultimo.

8) Cancellazioni, rimborsi, note di credito

8.1. Olistami S.R.L. non è tenuta a rimborsare l’Operatore–utente per eventi intermediati e/o servizi on demand. Ciò in considerazione dello spazio offerto in piattaforma per ogni Operatore nonché dei costi di gestione per ogni spazio dedicato.

8.2. Olistami S.R.L. tutela il proprio Cliente–utente mediante pagamenti su piattaforma paypal.

In caso di evento, Olistami S.R.L. non rimborsa il cliente salvo il caso di dolo o colpa grave della Società e l’eventuale rimborso è comunque rimesso alla valutazione di Olistami S.R.L. che può prevedere, per singolo evento intermediato, se procedere con il rimborso del solo costo “fee” a favore dell’utente che ne faccia richiesta espressa.

8.3. Poiché il Cliente–utente nella scelta del prodotto e/o del servizio e/o dell’abbonamento è reso edotto pienamente delle caratteristiche e del prezzo e della durata del prodotto e/o del servizio e/o dell’abbonamento, il rimborso in caso di ripensamento dopo l’acquisto non è previsto da parte di Olistami S.R.L. .

9) Limitazioni di responsabilità

9.1 Responsabilità di Olistami S.R.L.

Olistami risponde esclusivamente per:

- corretto funzionamento della Piattaforma (nei limiti di legge);
- esecuzione dei Servizi venduti direttamente da Olistami S.R.L.

9.2 Esclusioni principali

Olistami S.R.L. non risponde per:

- contenuti pubblicati dagli Operatori-utenti;
- condotte dell’Operatore-utente;
- esecuzione della prestazione olistica resa dall’Operatore;
- esiti/risultati/effetti soggettivi o conseguenze sullo stato di salute in relazione ai Servizi degli Operatori-utenti.

9.3 Limiti di legge

Le presenti clausole operano nei limiti inderogabili di legge e non escludono responsabilità che non possa essere esclusa per norma imperativa.

10) Sistema disciplinare, rimozione contenuti, sospensione ed esclusione

Olistami S.R.L. può adottare misure proporzionate: richiamo, richiesta correzione, rimozione contenuti, sospensione, esclusione definitiva, segnalazione autorità e richiesta danni anche d’immagine.

11) Inclusione, fondo e devoluzioni (rinvio al Codice Etico)

11.1 Principio e finalità

Olistami S.R.L. afferma il principio “**Nessuno è solo**” e intende abbattere barriere economiche e di accesso al benessere.

11.2 Devoluzione somme per partecipazione (eventi/corsi/streaming)

Olistami S.R.L. intende devolvere somme per finanziare la partecipazione di soggetti non autosufficienti (anche economicamente) a: eventi organizzati da Olistami S.R.L.; eventi intermediati (con consenso espresso dell’Operatore); corsi online e streaming, coprendo in tutto o in parte il prezzo.

11.3 Autodichiarazioni e criteri

Per accedere alle agevolazioni, può essere richiesta autodichiarazione sotto responsabilità civile/penale/tributaria del cliente-utente; nel Codice Etico risultano i criteri esemplificativi ai quali si rinvia.

11.4 Rendicontazione e trasparenza

Olistami S.R.L. prevede di specificare a bilancio le somme destinate a tale finalità e di dare evidenza pubblica della quota destinata, nonché dell'uso di contributi derivanti da partnership anche prima dell'approvazione del bilancio, con trasparenza verso utenti e opinione pubblica.

11.5 Sostegno tutela animali

Il Codice Etico contempla iniziative e tracciabilità di raccolte/destinazioni somme a favore di associazioni/enti di tutela animali, con pubblicità e indicazione beneficiari/percentuali/tempi di corresponsione.

12) Proprietà intellettuale e contenuti

12.1 Contenuti Piattaforma: salvo i contenuti inseriti direttamente dagli operatori-utenti, la piattaforma ed ogni altro contenuto diverso dai precedenti sono di proprietà esclusiva di Olistami S.R.L.

12.2 I corsi, le lezioni on line, i prodotti, le pubblicazioni, gli eventi prodotti e realizzati da Olistami S.R.L. sono e restano di proprietà esclusiva di Olistami S.R.L.

12.3 Il Cliente-utente che acquista un corso di proprietà di Olistami S.R.L., non acquisisce la proprietà dello stesso corso ma solo l'uso per finalità olistiche e di benessere proprio. E' vietato all'utente rivendere il corso su altre piattaforme ovvero privatamente. In questo ultimo caso, Olistami S.R.L. si riserva il diritto di agire per ottenere il risarcimento di ogni danno patito e/o patiendo e derivante dalla violazione del diritto di proprietà del corso in questione.

12.4 L'Operatore garantisce di avere titoli/diritti necessari per caricare contenuti e manleva Olistami S.R.L. da pretese di terzi.

13) Privacy e dati personali

Il trattamento avviene secondo normativa applicabile (GDPR) e secondo Privacy Policy/Cookie Policy pubblicate in Piattaforma ai quali si rinvia.

14) Modifiche delle Condizioni

Olistami S.R.L. può modificare le presenti Condizioni pubblicando la versione aggiornata in Piattaforma, con efficacia dalla pubblicazione, salvo obblighi di comunicazione previsti dalla legge.

15) Legge applicabile e foro competente

Olistami S.R.L. è società che ha sede presso il territorio della Repubblica italiana.

Dunque, la legge applicabile è solo quella italiana.

Foro per le controversie è quello di Lecco.

In caso di problematiche insorte per l'applicazione e/o l'interpretazione delle presenti condizioni, Olistami S.R.L. stabilisce (e l'utente che vi ha aderito, accetta senza eccezioni) la devoluzione della relativa controversia ad organismo di mediazione qualificato presso il medesimo Foro (clausola compromissoria).
Ciò prima di adire l'instaurazione di procedimento giudiziale.