

**Informativa ex art. 13 Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR)
sul trattamento dei dati personali svolto da Pensarsi Group S.r.l.
Servizio di consulenza psicologica online**

Versione: 1.1 - Ultimo aggiornamento: 04.10.2026

Ai sensi degli artt. 13 e 20 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, “GDPR”), si forniscono, in coerenza del principio di trasparenza, le seguenti informazioni al fine di rendere consapevole l’utente delle caratteristiche e modalità del trattamento dei dati.

1. Titolare del trattamento

Il “Titolare” del trattamento è, ai sensi dell’art. 4 GDPR, la società Pensarsi Group S.r.l. (c.f./p. iva: 04224021206) di seguito anche “la Società” o “il Titolare” con sede legale in via G. Mezzofanti 27 - 40137 Bologna, pec: pensarsigroupsrl@pec.it - e-mail: info@pensarsi.it

2. Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO)

Si informa che l’ente ha designato, ai sensi dell’art. 37 GDPR, quale responsabile della protezione dei dati personali (RPD) o Data Protection Officer (DPO) l’avv. Edoardo Buffagni che è contattabile attraverso i seguenti canali: mail: dpo@pensarsi.it - oppure presso il Titolare: via G. Mezzofanti 27 - 40137 Bologna.

3. Tipologie di dati trattati

Il Titolare, al fine di garantire una corretta e puntuale prestazione e fruizione dei servizi richiesti, richiede il conferimento o riceve spontaneamente da Lei, e quindi tratta e conserva, le seguenti tipologie di dati personali:

- dati identificativi: dati relativi all’anagrafica
- dati di contatto: recapito telefonico, di posta elettronica, indirizzo di residenza • dati relativi alla richiesta: motivo sintetico della richiesta; livello di urgenza dichiarato; preferenze di contatto; disponibilità orarie; eventuali informazioni spontaneamente comunicate dall’utente. L’utente è invitato a non inserire informazioni cliniche dettagliate nel modulo di richiesta
- dati di fatturazione, estremi di pagamento, dati relativi a transazioni economiche, cronologia degli appuntamenti, dati necessari per la gestione del rapporto contrattuale
- dati tecnici: log di accesso, indirizzo IP, dati di navigazione, informazioni sul dispositivo, cookie e strumenti analoghi
- dati particolari: dati sanitari idonei a rivelare lo stato di salute eventualmente da Lei conferiti spontaneamente.

4. Finalità del trattamento, base giuridica e legittimo interesse

4.1) La Società gestisce una piattaforma organizzativa finalizzata a consentire agli utenti di ottenere in tempi rapidi una consulenza psicologica da parte di uno psicologo libero professionista convenzionato. La prestazione professionale viene svolta direttamente dallo psicologo incaricato. La Società:

- riceve le richieste degli utenti;

- gestisce il primo contatto;
- individua uno psicologo disponibile;
- organizza l'incontro o il collegamento;
- gestisce gli aspetti amministrativi e organizzativi del servizio;

• fornisce un servizio di richiamata appena possibile qualora nessun professionista sia immediatamente reperibile, oppure nella data e fascia oraria indicata dall'utente, per un massimo di n. 4 tentativi nelle successive 48 ore. 4.2) I trattamenti dei dati personali richiesti all'interessato, sia nella fase precontrattuale che nella fase di sottoscrizione ed esecuzione del contratto, saranno trattati per le finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con la clientela per l'esecuzione del rapporto pre contrattuale e/o contrattuale ex art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR, nonché di adempimento ad obblighi normativi e regolamentari imposti dall'Autorità ex art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR. 4.3) In relazione ai trattamenti effettuati per la ricezione della richiesta e al contatto con l'utente, all'individuazione del professionista disponibile, al matching, all'organizzazione del primo colloquio, alla gestione di eventuali modifiche o rinvii, al servizio di richiamata, la base giuridica è individuata nell'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR, in esecuzione del contratto concluso tra l'utente e la Società.

4.4) In relazione ai trattamenti effettuati per la fatturazione, la gestione dei pagamenti e della contabilità, la gestione del rapporto contrattuale, l'assistenza clienti, la base giuridica è individuata nell'art. 6, par. 1, lett. b) e lett. c) e lett. f) del GDPR, in esecuzione del contratto concluso tra l'utente e la Società e per l'adempimento degli obblighi legali cui il Titolare è tenuto. Per l'adempimento degli obblighi e alle norme di legge di natura civilistica, fiscale e previdenziale gravanti sul Titolare, la base giuridica è individuata nell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR.

4.5) Il trattamento è inoltre necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento di rispettare le obbligazioni contrattuali sottoscritte tra le parti, nonché per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. La base giuridica di tale trattamento è individuata nell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR.

4.6) In relazione ai trattamenti effettuati dal Titolare con finalità di promozione e marketing, Le comunichiamo quanto segue:

- previo Suo consenso, i dati personali verranno trattati per le seguenti finalità: 1) ricevere le promozioni riguardanti le varie tipologie di prodotti offerti dalla nostra impresa. Tale trattamento include attività di marketing tradizionale e non convenzionale, telemarketing, informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario incluse newsletter informative ovvero il compimento di ricerche di mercato, di attività di vendita diretta o comunicazioni commerciali, servizi ed altre attività del Titolare. Potranno essere altresì effettuate analisi statistiche dei siti, strumenti di misurazione anche delle aperture delle email eventualmente inviate e dei clic sui link ivi contenuti. Il conferimento dei dati è facoltativo e il mancato consenso per tale trattamento pregiudica lo svolgimento delle attività promozionali e di analisi sopra descritte. Lei ha diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso precedentemente prestato con riferimento alle finalità di cui al presente paragrafo tramite le modalità sotto illustrate. I dati necessari alle sopra citate attività verranno trattati per il periodo non superiore a mesi n.24;
- 2) ricevere promozioni commerciali relative a prodotti e servizi offerti da altre società. Tale trattamento include la comunicazione dei dati personali a società

partner e soggetti terzi per finalità di marketing tradizionale e non convenzionale, telemarketing, informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario ovvero il compimento di ricerche di mercato, di attività di vendita diretta o comunicazioni commerciali interattive su prodotti, servizi ed altre attività per quanto riguarda prodotti di soggetti terzi. Potranno essere altresì effettuate analisi statistiche dei siti, strumenti di misurazione anche delle aperture delle email eventualmente inviate e dei clic sui link ivi contenuti. Il conferimento dei dati è facoltativo e il mancato consenso per tale trattamento pregiudica lo svolgimento delle attività promozionali sopra descritte. Lei ha diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso precedentemente prestato con riferimento alle finalità di cui al presente paragrafo tramite le modalità sotto indicate.

- Le rappresentiamo che, qualora Lei presti il consenso per le finalità di cui al presente punto 4.6), avrà diritto a due sedute gratuite presso il professionista o i professionisti con i quali la Società La metterà in contatto, fermo restando che, anche in caso di mancato conferimento, potrà comunque fruire del servizio alle condizioni ordinarie.

4.7) In relazione alle categorie di dati conferiti ed alle finalità del trattamento, come sopra riportate, il Titolare potrà quindi trattare sia dati personali “comuni” sia dati “particolari” ex art. 9 GDPR ed in particolare dati relativi a Sue condizioni di salute che Lei dovesse spontaneamente rivelare nella compilazione della richiesta di consulenza. La Società tratta tali informazioni esclusivamente nella misura strettamente necessaria per comprendere la natura della richiesta, individuare il professionista più idoneo e organizzare tempestivamente il servizio richiesto. Il Titolare invita comunque a limitare al minimo l'indicazione di tali informazioni nella richiesta di consulenza. In tal caso, la base giuridica che legittima il trattamento è il suo esplicito consenso ex art. 9, par. 2, lett. a) GDPR in quanto si tratta di dati da Lei spontaneamente forniti. L'eventuale raccolta sistematica delle informazioni cliniche avviene direttamente nell'ambito della prestazione professionale resa dallo psicologo quale autonomo titolare del trattamento.

4.8) Potranno inoltre essere trattati Suoi dati di natura tecnica quali log di accesso, indirizzo IP, dati di navigazione, informazioni sul dispositivo, cookie e strumenti analoghi per la corretta gestione del sito web del Titolare. La base giuridica del trattamento è individuata nell'art. 6, par. 1, lett. b) e f) del GDPR.

5. Modalità del trattamento

Il trattamento potrà avvenire anche con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici, informatici o via web per le operazioni indicate dall'art. 4 del Codice della Privacy e dall'art. 4 n. 2 del GDPR quali: registrazione, organizzazione, consultazione, elaborazione, modificazione, estrazione, utilizzo, comunicazione, cancellazione.

Il Titolare tratterà i Suoi dati nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza adeguate previste dalla normativa vigente attraverso strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento.

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto dal Titolare e/o da Responsabili di cui il Titolare può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei Suoi dati personali e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Il Titolare verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i Suoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi stabilite di cui prevede l'aggiornamento costante. Verifica,

anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia necessario il trattamento o le cui finalità siano nel caso esaurite. Verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità ed il loro uso per le finalità dichiarate.

Il Titolare garantisce che i dati che, anche a seguito delle verifiche, risultino eccedenti o non pertinenti non saranno utilizzati salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

I dati personali sono conservati dal Titolare del trattamento, su supporto cartaceo e/o su server informatici, in luoghi prevalentemente ubicati all'interno della Unione Europea. A richiesta dell'interessato, in riferimento a quella data, verranno comunicati gli indirizzi di conservazione. L'assegnazione dello psicologo può essere supportata da criteri organizzativi automatizzati (quali disponibilità, fascia oraria, area geografica, modalità di erogazione del servizio o competenze dichiarate dai professionisti convenzionati). Tali criteri hanno esclusivamente finalità organizzative e non comportano decisioni automatizzate che producano effetti giuridici o incidano significativamente sull'interessato ai sensi dell'art. 22 del GDPR. Qualora al momento della richiesta nessun professionista risulti disponibile, o l'utente chieda di essere richiamato in una data e fascia oraria specifica, la richiesta viene registrata e l'utente viene ricontattato nel più breve tempo possibile o nella fascia oraria indicata.

6. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali saranno conservati per i seguenti periodi di tempo:

CATEGORIE DI DATI O TRATTAMENTI	PERIODO DI CONSERVAZIONE
Dati di fatturazione	10 anni
Consensi marketing	Sino a revoca e comunque non oltre 24 mesi
Log tecnici	Secondo le esigenze di sicurezza interne
Misure precontrattuali	2 anni
Adempimenti contrattuali	10 anni
Dati trattabili in sede contenziosa	10 anni
Dati relativi alla salute	Almeno 5 anni dopo la conclusione del rapporto professionale e non oltre 10 anni

Decorso il termine di conservazione, i dati saranno cancellati o anonimizzati.

7. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati necessari alla gestione della richiesta è obbligatorio in quanto la comunicazione dei dati è un obbligo contrattuale o comunque un requisito necessario per la conclusione e per l'esecuzione del contratto. L'eventuale mancato conferimento impedirà alla Società di fornire i servizi richiesti.

Il conferimento dei dati per finalità di marketing è invece facoltativo.

8. Comunicazione e diffusione di dati. Categorie di destinatari

Esclusivamente per le finalità sopra specificate, la Società potrà comunicare i Suoi dati personali agli psicologi convenzionati incaricati della consulenza, iscritti al relativo Albo professionale. La Società comunica allo psicologo incaricato esclusivamente i dati necessari per consentire la presa in carico della richiesta. Lo psicologo tratta i dati personali necessari allo svolgimento della prestazione professionale in qualità di autonomo Titolare del trattamento, nel rispetto del GDPR, del codice deontologico di categoria e della normativa vigente. La documentazione sanitaria, gli appunti clinici e le valutazioni professionali sono gestiti direttamente dallo psicologo secondo la disciplina applicabile. Resta fermo il trattamento dei dati necessari per la gestione del servizio da parte della Società.

Il Titolare potrà altresì comunicare i Suoi dati personali alle seguenti categorie di

soggetti: • fornitori di servizi cloud;

- hosting provider;
- gestori della piattaforma;
- provider telefonici;
- provider di videoconferenza;
- consulenti fiscali;
- consulenti legali;
- società, anche informatiche;
- istituti di pagamento;
- autorità competenti nei casi previsti dalla legge.

Nell'ambito e per il perseguimento delle finalità di cui sopra, i dati forniti non saranno in alcun modo oggetto di diffusione, ma potranno essere comunicati esclusivamente alle categorie di soggetti indicati al presente paragrafo. L'eventuale lista dei responsabili del trattamento, e degli altri soggetti cui vengono comunicati i dati, può essere visionata a richiesta.

9. Trasferimento dei dati verso paesi terzi

Nell'ambito del trattamento dei dati effettuato dal Titolare, i Suoi dati personali potrebbero, in alcuni casi, essere oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

Qualora fossero oggetto di trasferimento, il presupposto del lecito trasferimento dei dati personali potrà essere rappresentato da:

- esistenza di decisioni di adeguatezza emanate dalla Commissione UE per taluni Paesi che garantiscono il medesimo livello di protezione dei dati trasferiti garantito nella Unione Europea (con la conseguenza che si potrà procedere a trasferire i dati senza vincoli o consenso, come ad esempio nel caso di trasferimento dei dati verso l'Australia, l'Argentina, la Nuova Zelanda, l'Uruguay, Israele, Hong Kong, la Svizzera) o clausole contrattuali standard;
- necessità di dare esecuzione agli obblighi relativi all'instaurato rapporto di tesseramento, oppure per dare esecuzione ad impegni assunti nell'interesse ed a favore dell'interessato, anche di tipo contrattuale.

10. Diritti degli interessati

Si precisa che, in riferimento ai Suoi dati personali, può esercitare i seguenti diritti ai sensi

degli articoli 15-22 GDPR:

- accedere e chiederne copia;
- richiedere la rettifica;
- richiedere la cancellazione;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento;
- ricevere i dati conferiti al Titolare in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (diritto alla portabilità dei dati, applicabile ai soli dati in formato elettronico), così come disciplinato dall'art. 20 del GDPR
- revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato per finalità di promozione e marketing, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto, nonché nei casi di cui all'art. 21, par. 1 del GDPR, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali - con sede in Roma, Piazza Venezia n.11 - www.garanteprivacy.it).

In merito alle modalità di esercizio dei sopracitati diritti, può scrivere a: info@pensarsi.it

11. Finalità diversa del trattamento

Il Titolare del trattamento che intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento fornirà all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.

NOTA:

La presente Informativa è stata da ultimo rivista il 04.10.2026 ed è pubblicata sul sito web della Società e potrà essere integrata con ulteriori indicazioni, anche in considerazione delle modifiche normative o dei provvedimenti della Commissione Europea e del Garante della Privacy.