# ΣΥΜΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΗ

Τελευταία ενημέρωση: [23.09.2026]

## 1. ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

1.1. Η παρούσα Σύμβαση Χρήστη (η «Σύμβαση») συνάπτεται μεταξύ της Hiwell LTD («Hiwell»), εταιρείας με καταστατική έδρα στη διεύθυνση 5 Beaufort Court, Admirals Way, London, Ηνωμένο Βασίλειο, E14 9XL, και κάθε φυσικού προσώπου που εγγράφεται ή αποκτά πρόσβαση στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή για κινητά της Hiwell (η «Πλατφόρμα») (έκαστος ο «Χρήστης» και από κοινού οι «Χρήστες»).

1.2. Η Hiwell και ο Χρήστης αναφέρονται στο εξής μεμονωμένα ως «Συμβαλλόμενος» και από κοινού ως «Συμβαλλόμενοι».

## 2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Πελάτης: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, έναντι αμοιβής, κάνει χρήση υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσιών διατροφής και διαιτολογίας που παρέχονται μέσω της Πλατφόρμας.

Σύμβουλος: φυσικά πρόσωπα τα οποία έχουν ολοκληρώσει (α) προπτυχιακές ή και μεταπτυχιακές σπουδές στην ψυχολογική συμβουλευτική ή (β) προπτυχιακές ή και μεταπτυχιακές σπουδές στη διατροφή και διαιτολογία. Τα πρόσωπα αυτά είναι εγγεγραμμένα στους αρμόδιους επίσημους φορείς, όργανα ή οργανισμούς, όπως απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία, διαθέτουν τη νόμιμη εξουσιοδότηση και την εμπειρία για την παροχή υπηρεσιών σε Πελάτες, έχουν τεκμηριώσει τα προσόντα τους με επίσημα έγγραφα και διαθέτουν και διατηρούν, καθ' όλη τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών, έγκυρη άδεια άσκησης του επαγγέλματός τους στην Ελλάδα (ενδεικτικά, πτυχία και πιστοποιητικά).

HiMate: το ψηφιακό εργαλείο υποβοηθούμενο από τεχνητή νοημοσύνη που έχει αναπτύξει η Hiwell για χρήση από τους Πελάτες μεταξύ των συνεδριών, η χρήση του οποίου διέπεται από τους αυτοτελείς Όρους Χρήσης HiMate.

Hiwell: η εμπορική ονομασία του ιστότοπου που χρησιμοποιεί η Hiwell LTD, καθώς και η εμπορική ονομασία των εφαρμογών για κινητά που συνδέονται με τον ιστότοπο αυτό.

Χρήστης: γενικός όρος που αναφέρεται σε όλους τους επισκέπτες και τους πελάτες χρήστες που χρησιμοποιούν την Πλατφόρμα.

Πλατφόρμα: ο ιστότοπος με όνομα τομέα www.hiwellapp.com, καθώς και όλες οι εφαρμογές για κινητά με το σήμα Hiwell που μπορούν να μεταφορτωθούν σε κινητές συσκευές από ηλεκτρονικά καταστήματα εφαρμογών, επ' αμοιβή ή δωρεάν, και οι οποίες περιλαμβάνουν λειτουργίες αγορών εντός εφαρμογής.

## 3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

3.1. Αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης είναι ο καθορισμός των όρων και προϋποθέσεων υπό τους οποίους η Hiwell, μέσω της Πλατφόρμας, παρέχει στον Χρήστη τη δυνατότητα να λάβει υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσίες διατροφής και διαιτολογίας

από Σύμβουλο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τον οποίο είτε επιλέγει αποκλειστικά ο ίδιος ο Χρήστης μεταξύ των διαθέσιμων στην Πλατφόρμα είτε, εφόσον ο Χρήστης το προτιμά, προτείνει η Hiwell.

3.2. Με την πρόσβαση στην Πλατφόρμα, τη δημιουργία λογαριασμού χρήστη ή την υποβολή αιτήματος για υπηρεσίες, ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αποδέχεται ότι διάβασε στο σύνολό της την παρούσα Σύμβαση, κατανοεί πλήρως το περιεχόμενό της και συμφωνεί εκ των προτέρων να δεσμεύεται από όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις της.

3.3. Η παρούσα Σύμβαση σε καμία περίπτωση δεν συνιστά ούτε ερμηνεύεται ως σύμβαση πώλησης μεταξύ των Συμβαλλομένων. Η παροχή υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσιών διατροφής και διαιτολογίας διέπεται από αυτοτελή σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ του Χρήστη και του Συμβούλου. Προς άρση αμφιβολιών, υπηρεσίες που ο Χρήστης λαμβάνει από Σύμβουλο εκτός της Πλατφόρμας και χωρίς τη γνώση της Hiwell εκφεύγουν ρητά του πεδίου εφαρμογής της παρούσας Σύμβασης.

## 4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ

4.1. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι, προκειμένου να λάβει υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσίες διατροφής και διαιτολογίας μέσω της Πλατφόρμας, οφείλει να εγκρίνει ρητά την παρούσα Σύμβαση και να παρέχει όλες τις ζητούμενες πληροφορίες με ακρίβεια και επικαιροποιημένες. Ο Χρήστης που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την Πλατφόρμα πρέπει να έχει συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας του. Εφόσον ενήλικος Χρήστης έχει στερηθεί, με δικαστική απόφαση, το δικαίωμα να ενεργεί αυτοπροσώπως, απαιτείται η έγγραφη συναίνεση του νόμιμου εκπροσώπου του. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται περαιτέρω ότι ευθύνεται αποκλειστικά για κάθε ζημία που προκύπτει από την παροχή εσφαλμένων ή μη επικαιροποιημένων πληροφοριών.

4.2. Η Hiwell, ενεργώντας ως πάροχος ενδιάμεσων υπηρεσιών, παρέχει τα ηλεκτρονικά μέσα μέσω της Πλατφόρμας ώστε ο Χρήστης να αγοράσει υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσίες διατροφής και διαιτολογίας από Σύμβουλο της επιλογής του, επιλέγοντας ένα από τα πακέτα συνεδριών που εμφανίζονται στην Πλατφόρμα.

4.3. Το περιεχόμενο που διατίθεται στην Πλατφόρμα δεν συνιστά και δεν ερμηνεύεται ως διάγνωση, αξιολόγηση ή σύσταση, ούτε αποτελεί επαγγελματική συμβουλή οποιασδήποτε μορφής. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι κάθε πληροφορία ή σύσταση που παρέχεται από τον Σύμβουλο κατά τη διάρκεια των συνεδριών αντανακλά αποκλειστικά τις προσωπικές και επαγγελματικές απόψεις του Συμβούλου. Ο Πελάτης αποδέχεται επίσης ότι η Hiwell δεν ευθύνεται για ζημία που τυχόν υποστεί ο Πελάτης ή τρίτος εξαιτίας των απόψεων ή δηλώσεων αυτών του Συμβούλου.

4.4. Η Hiwell λειτουργεί αποκλειστικά ως πλατφόρμα λογισμικού που διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών μεταξύ του Χρήστη και του Συμβούλου.

4.5. Η Hiwell δεν εγγυάται την ακρίβεια των πληροφοριών ή των συστάσεων που παρέχονται κατά τις συνεδρίες μεταξύ του Χρήστη και του Συμβούλου και δεν ευθύνεται για ζημία

που προκύπτει από το περιεχόμενο αυτό. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι οι πληροφορίες που παρέχονται κατά τις συνεδρίες βασίζονται αποκλειστικά στην προσωπική και επαγγελματική κρίση και άποψη του Συμβούλου.

4.6. Ο Χρήστης αποδέχεται ότι η Hiwell δεν ευθύνεται για ζημία που ενδέχεται να προκύψει από την πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένων προσώπων στα δεδομένα του Χρήστη που έχουν κοινοποιηθεί στον Σύμβουλο.

4.7. Εάν ο Σύμβουλος κρίνει ότι ο Πελάτης βιώνει, σκέπτεται ή εκδηλώνει συμπεριφορά που υποδηλώνει αυτοκτονικό ιδεασμό, κρίσεις πανικού, επιληπτικές κρίσεις ή παρόμοιες καταστάσεις, ο Σύμβουλος ενημερώνει εγγράφως τη Hiwell. Επιπλέον, ο Σύμβουλος συμβουλεύει τον Πελάτη να αναζητήσει άμεσα βοήθεια από φυσική μονάδα ή δομή υγείας. Καθώς οι καταστάσεις αυτές ενδέχεται να απαιτούν επείγουσα ιατρική παρέμβαση και η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσιών διατροφής και διαιτολογίας ενδέχεται να μην επαρκεί για την κάλυψη των ελάχιστων αναγκαίων ιατρικών απαιτήσεων και προτύπων, η εξ αποστάσεως παροχή των υπηρεσιών αυτών προς τον Πελάτη διακόπτεται, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί πλέον την Πλατφόρμα και, εφόσον είναι ήδη εγγεγραμμένος Χρήστης, η ιδιότητα μέλους του τερματίζεται αμέσως.

4.8. Η Πλατφόρμα δεν διατίθεται σε πρόσωπα κάτω των 18 (δεκαοκτώ) ετών. Εάν η Hiwell ενημερωθεί από τον Σύμβουλο ή διαπιστώσει με άλλον τρόπο ότι ο Πελάτης είναι κάτω των 18 (δεκαοκτώ) ετών ή ότι ανήκει σε κατηγορία προσώπων για τα οποία δεν συνιστάται η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσιών διατροφής και διαιτολογίας, οι υπηρεσίες διακόπτονται αμέσως και η ιδιότητα μέλους του Πελάτη ακυρώνεται.

4.9. Ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αναλαμβάνει ότι, εάν έλαβε υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και υπηρεσίες διατροφής και διαιτολογίας παρέχοντας ψευδή προσωπικά στοιχεία, θα αποζημιώσει τη Hiwell για κάθε άμεση και έμμεση ζημία, με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος της Hiwell.

4.10. Ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αποδέχεται ρητά ότι ο Σύμβουλος ευθύνεται αποκλειστικά για την ενημέρωση του Χρήστη σχετικά με τις υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και τις υπηρεσίες διατροφής και διαιτολογίας που θα παρασχεθούν κατά τις διαδικτυακές συνεδρίες και ότι η Hiwell ουδεμία ευθύνη φέρει ως προς τούτο.

4.11. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Hiwell δικαιούται να αναστέλλει προσωρινά την παροχή των υπηρεσιών κατά διαστήματα, προκειμένου να εκτελεί εργασίες τεχνικής συντήρησης και να καλύπτει τις λειτουργικές ανάγκες της Πλατφόρμας.

4.12. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι ευθύνεται αποκλειστικά για την επάρκεια του εξοπλισμού, της σύνδεσης στο διαδίκτυο ή άλλων μέσων που απαιτούνται για την πρόσβαση στην Πλατφόρμα και ότι η Hiwell δεν ευθύνεται σε περίπτωση που ο Χρήστης δεν μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση ή να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της Πλατφόρμας για τους λόγους αυτούς.

4.13. Εφόσον το HiMate διατίθεται στον Πελάτη, η χρήση του είναι προαιρετική και διέπεται από τους αυτοτελείς Όρους Χρήσης HiMate και την Ενημέρωση για την Προστασία Δεδομένων HiMate, τα οποία ο Πελάτης αποδέχεται πριν από τη χρήση του HiMate. Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ της παρούσας Σύμβασης και των Όρων Χρήσης HiMate ως προς το HiMate, υπερισχύουν οι Όροι Χρήσης HiMate.

**5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΑΚΕΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ**

5.1. Εφόσον ο Χρήστης είναι εγγεγραμμένος στην Πλατφόρμα, μπορεί να πραγματοποιήσει δωρεάν εισαγωγική συνάντηση διάρκειας δεκαπέντε (15) λεπτών με Σύμβουλο της επιλογής του. Οι εισαγωγικές αυτές συναντήσεις έχουν αποκλειστικά σκοπό τη γνωριμία και δεν συνιστούν θεραπεία, συμβουλευτική ή παροχή συμβουλών.

5.2. Η Πλατφόρμα προσφέρει στον Χρήστη δύο προγράμματα: το Πρόγραμμα Hiwell και το Πρόγραμμα Hiwell+. Το Πρόγραμμα Hiwell+ αφορά μόνο υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης. Και στα δύο προγράμματα ο Χρήστης μπορεί να επιλέξει μεταξύ πακέτων συνεδριών που περιλαμβάνουν (i) μία (1) συνεδρία, (ii) δύο (2) συνεδρίες, (iii) τέσσερις (4) συνεδρίες ή (iv) οκτώ (8) συνεδρίες. Ο Χρήστης δικαιούται διαδικτυακή συνάντηση διάρκειας πενήντα (50) λεπτών για κάθε συνεδρία με ψυχολόγο. Η διάρκεια της συνεδρίας με διαιτολόγους ανέρχεται σε τριάντα (30) λεπτά. Το περιεχόμενο και η τιμολόγηση των πακέτων συνεδριών ενδέχεται να μεταβάλλονται κατά καιρούς, ανάλογα με τις αμοιβές που ισχύουν για τις υπηρεσίες. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι, εφόσον δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία αγοράς του πακέτου συνεδριών, δεσμεύεται από τη νέα τιμή που ισχύει κατά τον χρόνο της αγοράς σε περίπτωση μεταβολής των τιμών.

5.3. Οι Χρήστες που αγοράζουν πακέτο συνεδριών στο πλαίσιο του Προγράμματος Hiwell+ αποκτούν, πέραν των παροχών του Προγράμματος Hiwell, πρόσβαση σε Συμβούλους με εμπειρία άνω των δέκα (10) ετών και στο περιεχόμενο ψυχικής υγείας που διατίθεται στην Πλατφόρμα.

**6. ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ**

6.1. Το μοντέλο της Συνδρομής αφορά ρύθμιση κατά την οποία ο Χρήστης επιλέγει να αγοράζει δικαιώματα συνεδριών (μία (1), δύο (2), τρεις (3) ή τέσσερις (4) συνεδρίες) σε μηνιαία επαναλαμβανόμενη βάση. Με την εγγραφή του σε Συνδρομή, ο Χρήστης εξουσιοδοτεί ρητά τη Hiwell να χρεώνει αυτόματα την ισχύουσα συνδρομή στο καταχωρισμένο μέσο πληρωμής του στην αρχή κάθε κύκλου χρέωσης. Μετά από επιτυχή συναλλαγή, τα δικαιώματα συνεδριών που αντιστοιχούν στην περίοδο αυτή πιστώνονται στον λογαριασμό του Χρήστη.

6.2. Σε περίπτωση αποτυχίας της συναλλαγής πληρωμής, η Hiwell επιχειρεί εκ νέου την είσπραξη περιοδικά για διάστημα μίας (1) εβδομάδας. Κατά το διάστημα αυτό ο Χρήστης ενημερώνεται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την ανεπιτυχή πληρωμή. Εάν η πληρωμή παραμείνει ανεπιτυχής στο τέλος της εβδομάδας, η Συνδρομή ακυρώνεται αυτομάτως από τη Hiwell.

6.3. Ο Χρήστης μπορεί, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία αγοράς του πακέτου Συνδρομής («Περίοδος Υπαναχώρησης»), να ζητήσει επιστροφή χρημάτων για τις μη χρησιμοποιηθείσες συνεδρίες, χωρίς αιτιολόγηση και χωρίς επιβάρυνση.

6.4. Οι Συνδρομές υπόκεινται σε ελάχιστη περίοδο δέσμευσης δύο (2) μηνών από την έναρξή τους. Εάν ο Χρήστης ζητήσει ακύρωση εντός των πρώτων δύο (2) μηνών, η Συνδρομή παραμένει ενεργή και η αμοιβή του δεύτερου μήνα εισπράττεται κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία χρέωσης. Η Συνδρομή λύεται οριστικά μόνο με τη συμπλήρωση του δεύτερου μήνα.

6.5. Για Συνδρομές που έχουν συμπληρώσει την αρχική διετή περίοδο των δύο μηνών, ο Χρήστης μπορεί να ακυρώσει οποτεδήποτε. Στην περίπτωση αυτή δεν πραγματοποιείται νέα χρέωση κατά την επόμενη ημερομηνία χρέωσης. Οι συνεδρίες που έχουν ήδη εξοφληθεί και πιστωθεί στον λογαριασμό παραμένουν διαθέσιμες έως ότου καταστούν Ληγμένες Συνεδρίες.

6.6. Τα δικαιώματα συνεδριών που χορηγούνται στο πλαίσιο Συνδρομής πρέπει να χρησιμοποιηθούν εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία πίστωσής τους στον λογαριασμό του Χρήστη. Συνεδρίες που δεν χρησιμοποιούνται εντός της περιόδου αυτής θεωρούνται Ληγμένες Συνεδρίες και απόλλυνται, χωρίς δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή επανενεργοποίησης.

6.7. Η Hiwell αποστέλλει στον Χρήστη ειδοποίηση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έναν (1) μήνα πριν μια συνεδρία καταστεί Ληγμένη Συνεδρία.

6.8. Οι συνεδρίες που παρέχονται στο πλαίσιο του μοντέλου Συνδρομής είναι αυστηρά προσωπικές και δεν μεταβιβάζονται σε άλλους χρήστες ή λογαριασμούς.

## 7. ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ

7.1. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται σε αγορές εκτός του μοντέλου Συνδρομής· για συνεδρίες που αγοράζονται μέσω του μοντέλου Συνδρομής ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 6 (Συνδρομές).

7.2. Ο Χρήστης μπορεί να υποβάλει αίτημα ραντεβού μέσω της Πλατφόρμας και να προγραμματίσει ραντεβού με οποιονδήποτε Σύμβουλο σε ημερομηνία και ώρα της επιλογής του. Εάν ο Χρήστης αποφασίσει να μην παραστεί στη συνάντηση με τον Σύμβουλο κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία και ώρα, μπορεί είτε να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση είτε να μεταθέσει το ραντεβού, εφόσον η υπαναχώρηση ή η μετάθεση γίνει τουλάχιστον είκοσι τέσσερις (24) ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα. Ο Χρήστης δεν δικαιούται να ασκήσει δικαίωμα υπαναχώρησης για υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο άμεσων ραντεβού· στις περιπτώσεις αυτές η αμοιβή που καταβλήθηκε δεν επιστρέφεται. Για ραντεβού μελλοντικής ημερομηνίας, ο Χρήστης μπορεί να ακυρώσει συνεδρία το πολύ δύο φορές. Χρήστης που έχει ακυρώσει δύο φορές δεν δικαιούται να ακυρώσει άλλη συνεδρία με το ίδιο προφίλ και τα ίδια στοιχεία λογαριασμού. Ομοίως, με το ίδιο προφίλ ο Χρήστης μπορεί να μεταθέσει συνεδρία το πολύ τρεις φορές. Σε περίπτωση μετάθεσης, ο Χρήστης μπορεί να υπαναχωρήσει έως

και είκοσι τέσσερις (24) ώρες πριν από τη συνεδρία. Αίτημα μετάθεσης για τέταρτη φορά απορρίπτεται.

7.3. Ο Χρήστης μπορεί, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία αγοράς του πακέτου συνεδριών («Περίοδος Υπαναχώρησης»), να ζητήσει επιστροφή χρημάτων για τις μη χρησιμοποιηθείσες συνεδρίες, χωρίς αιτιολόγηση και χωρίς επιβάρυνση. Περαιτέρω, ο Χρήστης μπορεί, εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία αγοράς του πακέτου συνεδριών («Περίοδος Επιστροφής»), να ζητήσει επιστροφή χρημάτων για τις μη χρησιμοποιηθείσες συνεδρίες. Σε περίπτωση επιστροφής εντός της Περιόδου Επιστροφής, η διαφορά μεταξύ της κανονικής (χωρίς έκπτωση) αμοιβής ανά συνεδρία και της αμοιβής με έκπτωση αποτελεί ποινική ρήτρα σε βάρος του Χρήστη, οι δε χρησιμοποιηθείσες συνεδρίες υπολογίζονται εκ νέου με την κανονική αμοιβή. Το ποσό που προκύπτει μετά την αφαίρεση των επανυπολογισθεισών αμοιβών των χρησιμοποιηθεισών συνεδριών από τη συνολική τιμή του πακέτου επιστρέφεται στον Χρήστη. Ο Χρήστης δεν δικαιούται να ζητήσει επιστροφή χρημάτων μετά τη λήξη της τρίμηνης Περιόδου Επιστροφής.

7.4. Ο Χρήστης δεν δικαιούται σε καμία περίπτωση να ζητήσει επιστροφή χρημάτων για συνεδρίες που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί.

7.5. Ο Χρήστης υποχρεούται να χρησιμοποιήσει το σύνολο των δικαιωμάτων συνεδριών του πακέτου που αγόρασε δυνάμει της αυτοτελούς σύμβασης με τον Σύμβουλο εντός ενός (1) έτους. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι δεν χωρεί επιστροφή χρημάτων για συνεδρίες που δεν χρησιμοποιήθηκαν εντός του έτους αυτού.

7.6. Μετά τη λήξη της ετήσιας περιόδου, η χρήση της Πλατφόρμας από Χρήστη που έχει αγοράσει πακέτο συνεδριών ενδέχεται να υπόκειται σε πρόσθετη χρέωση. Προς άρση αμφιβολιών, δεν ζητείται καμία αμοιβή πέραν του ποσού που κατέβαλε ο Χρήστης κατά την αγορά του πακέτου συνεδριών για τις συνεδρίες αυτές.

## 8. ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ

8.1. Ο Χρήστης έχει το απεριόριστο δικαίωμα να επιλέγει ελεύθερα τον Σύμβουλο από τον οποίο θα λάβει υπηρεσίες μέσω της Πλατφόρμας, κατά την απόλυτη κρίση του. Η Hiwell δεν παρέχει εγγύηση ως προς την ποιότητα ή τη φύση των υπηρεσιών που θα παρασχεθούν από τους Συμβούλους. Σε περίπτωση ζημίας οφειλόμενης σε υπαιτιότητα του Συμβούλου, ο Σύμβουλος ευθύνεται αποκλειστικά, ως συμβαλλόμενος στην αυτοτελή σύμβαση, και ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα αναγωγής κατά της Hiwell για οποιονδήποτε λόγο.

8.2. Ο Χρήστης δικαιούται να αλλάξει Σύμβουλο στο πλαίσιο του πακέτου συνεδριών που αγόρασε. Εάν η αλλαγή οφείλεται σε λόγους ανεξάρτητους από τη βούληση του Χρήστη, όπως η αποχώρηση του Συμβούλου από την Πλατφόρμα, η Hiwell προτείνει στον Χρήστη νέο Σύμβουλο, ανεξαρτήτως του αν το πακέτο συνεδριών περιλαμβάνει δικαίωμα αλλαγής Συμβούλου. Ο Χρήστης συνεχίζει να λαμβάνει υπηρεσίες είτε από Σύμβουλο που προτείνει η Hiwell είτε από άλλον Σύμβουλο της επιλογής του. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι, εφόσον έχει παρέλθει η τρίμηνη περίοδος

επιστροφής, οι μη χρησιμοποιηθείσες συνεδρίες του πακέτου δεν επιστρέφονται λόγω αλλαγής Συμβούλου.

8.3. Εάν ο Χρήστης δεν παραστεί στη συνεδρία κατά τη συμφωνηθείσα με τον Σύμβουλο ώρα, η συνεδρία θεωρείται ότι πραγματοποιήθηκε και δεν χορηγείται επιστροφή χρημάτων, πρόσθετος χρόνος ή επιπλέον συνεδρία. Σε περιπτώσεις ακύρωσης ή μετάθεσης συνεδρίας εφαρμόζονται οι διατάξεις της σύμβασης που έχει συναφθεί μεταξύ του Πελάτη και του Συμβούλου.

8.4. Σε περίπτωση σφαλμάτων στις περιγραφές των υπηρεσιών ή στις τιμές που εμφανίζονται στην Πλατφόρμα, η Πλατφόρμα διατηρεί το δικαίωμα να ενημερώσει σχετικά τον Χρήστη και να προβεί σε διορθώσεις μέσω επικαιροποίησης ή ακύρωσης της υπηρεσίας.

8.5. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει πακέτα συνδρομής με πιστωτική κάρτα, χρεωστική κάρτα ή άλλα μέσα πληρωμής που προσφέρει η Hiwell. Η πληρωμή πραγματοποιείται μέσω της διεπαφής Stripe μεταξύ της συσκευής συναλλαγής και του παρόχου του συστήματος πληρωμών. Η Hiwell δεν ευθύνεται για (i) τις υπηρεσίες του παρόχου του συστήματος πληρωμών, (ii) τα συστήματα, τις υποδομές ή τις συναλλαγές του, (iii) την ολοκλήρωση της συναλλαγής πληρωμής ή (iv) διαφορές που ανακύπτουν μεταξύ του Χρήστη και του παρόχου του συστήματος πληρωμών. Εφόσον η Hiwell εγκρίνει επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη, η επιστροφή πραγματοποιείται με το ίδιο μέσο που χρησιμοποιήθηκε για την αρχική αγορά.

8.6. Κατά την αγορά πακέτων συνδρομής, παρέχεται στους Πελάτες η δυνατότητα χρήσης κωδικών έκπτωσης, εφόσον υπάρχουν, στην οθόνη πληρωμής. Ληγμένοι κωδικοί έκπτωσης δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν στον ιστότοπο ή στην εφαρμογή. Η Hiwell διατηρεί το δικαίωμα να αξιώσει από τον Χρήστη, εντόκως με το νόμιμο επιτόκιο, το ποσό που αντιστοιχεί σε αθέμιτη χρήση ληγμένων κωδικών έκπτωσης ή σε πολλαπλή χρήση του ίδιου κωδικού, εφόσον διαπιστωθεί.

8.7. Εάν Πελάτης που έχει αγοράσει πακέτο συνεδριών δεν λάβει απάντηση από τον Σύμβουλο που επέλεξε εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, δικαιούται να επιλέξει νέο Σύμβουλο.

## 9. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

9.1. Όλα τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας επί οποιουδήποτε περιεχομένου της Πλατφόρμας (ενδεικτικά: σχεδιασμός, βίντεο, κείμενο, εικόνα, κώδικας html και λοιπός κώδικας) ανήκουν στη Hiwell ή χρησιμοποιούνται από αυτήν βάσει άδειας τρίτου.

9.2. Όλα τα εμπράγματα και ενοχικά δικαιώματα και η τεχνογνωσία της Hiwell, συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών πληροφοριών, των έργων που προστατεύονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, των σημάτων, της εμπορικής εμφάνισης ή οποιωνδήποτε δικαιωμάτων διανοητικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας διαθέτει μέσω των Πλατφορμών, επιφυλάσσονται.

9.3. Καμία διάταξη της παρούσας Σύμβασης και καμία αγορά υπηρεσιών από τις Πλατφόρμες δεν παρέχει στον Χρήστη κυριότητα επί οποιουδήποτε περιεχομένου ούτε οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα ή άδεια επί αυτού.

9.4. Ο Χρήστης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το περιεχόμενο ή τις υπηρεσίες για σκοπό διαφορετικό από την επιτρεπόμενη πρόσβαση στο περιεχόμενο της Πλατφόρμας ή για σκοπό αντίθετο προς την παρούσα Σύμβαση ή την ισχύουσα νομοθεσία. Εκτός εάν επιτρέπεται από την παρούσα Σύμβαση, ο Χρήστης δεν επιτρέπεται να αντιγράφει, αναπαράγει, δημοσιεύει, διανέμει, μεταφράζει, υποβάλλει σε αντίστροφη μηχανίκευση, εξάγει πηγαίο κώδικα, τροποποιεί, αποσυναρμολογεί, συνδυάζει, δημιουργεί παράγωγα έργα ή αφαιρεί ενδείξεις και σήματα κυριότητας από το περιεχόμενο ή τις υπηρεσίες, εν όλω ή εν μέρει, χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Hiwell.

## 10. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

10.1. Η Hiwell αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην επεξεργασία, την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο Χρήστης μέσω της Πλατφόρμας, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, η Hiwell μπορεί να συλλέγει, χρησιμοποιεί, διαβιβάζει και με άλλον τρόπο επεξεργάζεται τα δεδομένα αυτά σύμφωνα με την Ενημέρωση για την Προστασία Δεδομένων και την Ενημέρωση για τα Cookies που διατίθενται στην Πλατφόρμα. Ο Χρήστης αναγνωρίζει ότι μπορεί ανά πάσα στιγμή να συμβουλευθεί την Ενημέρωση για την Προστασία Δεδομένων για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των δεδομένων του και τα σχετικά δικαιώματά του, καθώς και ότι μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα αυτά με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με τους λοιπούς τρόπους που αναφέρονται στην Πλατφόρμα.

10.2. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που κοινοποιεί ο Χρήστης στην Πλατφόρμα για τη δημιουργία λογαριασμού μέλους ή για την αγορά υπηρεσιών συλλέγονται, αποθηκεύονται και υποβάλλονται σε επεξεργασία από τη Hiwell ή τους συνεργάτες της σύμφωνα με την Ενημέρωση για την Προστασία Δεδομένων και την Ενημέρωση για τα Cookies, για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της παρούσας Σύμβασης, την εκτέλεση των εργασιών που απαιτούνται για τη λειτουργία της Πλατφόρμας, την παροχή προνομίων στον Χρήστη, την εκτέλεση των συναλλαγών πληρωμής, τη διαχείριση της εξυπηρέτησης πελατών και των παραπόνων, καθώς και για δραστηριότητες διαφήμισης, πωλήσεων, μάρκετινγκ, ερευνών, κατάρτισης προφίλ, στατιστικών αναλύσεων και συναφών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προσαρμοσμένων στον Χρήστη. Επιπλέον, τα δεδομένα αυτά ενδέχεται να κοινοποιούνται σε αρμόδιους δημόσιους φορείς και οργανισμούς, τρίτους και νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου, εφόσον αυτό είναι αναγκαίο για την εκπλήρωση υποχρεώσεων που απορρέουν από την ισχύουσα νομοθεσία.

10.3. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, οι διαδικτυακές συνεδρίες μεταξύ του Χρήστη και του Συμβούλου δεν καταγράφονται. Ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αναλαμβάνει ρητά ότι δεν θα προβεί σε ηχητική ή οπτική καταγραφή κατά τη διάρκεια της συνεδρίας ούτε θα κοινοποιήσει τέτοιο περιεχόμενο με οποιονδήποτε τρόπο σε

τρίτους, και αναλαμβάνει να αποζημιώσει τη Hiwell για κάθε ζημία σε περίπτωση που ασκηθεί αγωγή κατά της Hiwell ή επιβληθούν κυρώσεις λόγω παράβασης της υποχρέωσης αυτής.

10.4. Ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αναλαμβάνει ότι, κατά τη χρήση της Πλατφόρμας, θα τηρεί τις διατάξεις της παρούσας Σύμβασης, κάθε άλλο όρο χρήσης της Πλατφόρμας που ισχύει ή θα ισχύσει στο μέλλον, καθώς και κάθε εφαρμοστέα νομοθετική και κανονιστική διάταξη. Ο Χρήστης ευθύνεται αποκλειστικά για κάθε ζημία που προκύπτει από τη μη συμμόρφωσή του.

10.5. Ο Χρήστης αναγνωρίζει ότι, όπως απαιτείται από τον νόμο, το σύνολο των αρχείων που τηρεί η Hiwell διατηρείται για ορισμένο χρονικό διάστημα και ότι τα αρχεία αυτά συνιστούν αποδεικτική συμφωνία. Η Hiwell δεν χρησιμοποιεί ούτε γνωστοποιεί τα αρχεία αυτά σε πρόσωπο ή φορέα χωρίς τη συναίνεση του Χρήστη, εκτός εάν αυτό είναι αναγκαίο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της από την παρούσα Σύμβαση ή απαιτείται από τον νόμο.

10.6. Ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αναλαμβάνει ρητά ότι δεν θα κοινοποιεί μέσω της Πλατφόρμας πληροφορίες, κείμενα, εικόνες ή περιεχόμενο που περιέχουν απειλές, εκβίαση, εξυβρίσεις, δυσφήμηση ή που είναι κατ' άλλον τρόπο παράνομα ή αντίθετα στα χρηστά ήθη.

10.7. Ο Χρήστης ευθύνεται αποκλειστικά για την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχει κατά την εγγραφή του και για τη φύλαξη των κωδικών πρόσβασης του λογαριασμού του. Ο Χρήστης αναγνωρίζει, δηλώνει και αναλαμβάνει ότι δεν θα κοινοποιεί τα στοιχεία μέλους του σε κανέναν και ότι τα στοιχεία αυτά είναι αυστηρά προσωπικά. Η Hiwell δεν κοινοποιεί τα προσωπικά στοιχεία του Χρήστη σε άλλους Πελάτες ή τρίτους. Ο Πελάτης αναγνωρίζει περαιτέρω ότι θα κάνει χρήση της Hiwell αποκλειστικά για προσωπικούς σκοπούς ψυχολογικής υποστήριξης και διατροφής και διαιτολογίας και ότι δεν θα επιτρέψει τη χρήση των υπηρεσιών από τρίτους για εμπορικούς ή προσωπικούς σκοπούς. Η ασφάλεια, η φύλαξη, η προστασία από τη γνώση τρίτων και η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης των μέσων πρόσβασης στο σύστημα (όπως ονόματα χρήστη και κωδικοί πρόσβασης) εμπίπτουν στην αποκλειστική ευθύνη του Χρήστη. Η Hiwell δεν φέρει ευθύνη για ζημίες που υφίστανται ή ενδέχεται να υποστούν μέλη ή τρίτοι λόγω αμέλειας ή υπαιτιότητας του Πελάτη ως προς την ασφάλεια, τη φύλαξη, την προστασία από τη γνώση τρίτων ή τη χρήση των διαπιστευτηρίων πρόσβασής του, εφόσον οι ζημίες αυτές δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα της Hiwell.

## 11. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

11.1. Η παρούσα Σύμβαση τίθεται σε ισχύ με την εγγραφή του Χρήστη στην Πλατφόρμα. Ο Χρήστης μπορεί να λύσει την παρούσα Σύμβαση για το μέλλον διαγράφοντας τον λογαριασμό του στην Πλατφόρμα, με εξαίρεση τον όρο 6.4 και το άρθρο 10 (Απόρρητο και Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα), τα οποία παραμένουν σε ισχύ. Σε περίπτωση λύσης από τον Χρήστη με διαγραφή της ιδιότητας μέλους, ο όρος 6.4 εφαρμόζεται στις μη χρησιμοποιηθείσες συνεδρίες που έχει αγοράσει ο Χρήστης.

11.2. Η Hiwell δικαιούται να αναστείλει ή να τερματίσει την ιδιότητα μέλους του Χρήστη και να προσφύγει στη δικαιοσύνη εφόσον διαπιστώσει ή ευλόγως υποπτευθεί ότι ο Χρήστης παραβίασε οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Σύμβασης. Η Hiwell μπορεί επίσης να καταγγείλει μονομερώς την παρούσα Σύμβαση οποτεδήποτε, χωρίς αποζημίωση.

11.3. Η Hiwell μπορεί, κατά καιρούς και κατά την κρίση της, να τροποποιεί την παρούσα Σύμβαση εν όλω ή εν μέρει ή να θέτει νέους όρους και προϋποθέσεις (οι «Τροποποιήσεις»). Η παρούσα Σύμβαση, όπως εκάστοτε τροποποιείται, αποτελεί το σύνολο της συμφωνίας μεταξύ του Χρήστη και της Hiwell. Η Hiwell υποβάλλει τη νέα Σύμβαση Χρήστη που περιλαμβάνει τις Τροποποιήσεις προς έγκριση του Χρήστη, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της Πλατφόρμας. Εάν ο Χρήστης δεν την εγκρίνει, η Hiwell μπορεί να καταγγείλει άμεσα την παρούσα Σύμβαση και να τερματίσει την ιδιότητα μέλους του Χρήστη.

11.4. Εάν η εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Hiwell από την παρούσα Σύμβαση εμποδιστεί ή καθυστερήσει λόγω γεγονότος ανωτέρας βίας («Ανωτέρα Βία»), ενδεικτικά εξεγέρσεων, εμπάργκο, κρατικών παρεμβάσεων, ταραχών, κατάληψης, πολέμου, επιστράτευσης, απεργιών, ανταπεργιών, εργατικών διαφορών ή μποϊκοτάζ, κυβερνοεπιθέσεων, αποκλεισμού πρόσβασης στον ιστότοπο, βλαβών επικοινωνίας, βλαβών υποδομών ή διαδικτύου, τεχνικών βλαβών, εργασιών αναβάθμισης του συστήματος που προκαλούν δυσλειτουργία, διακοπών ρεύματος, πυρκαγιών, εκρήξεων, καταιγίδων, πλημμυρών, σεισμών, μετακινήσεων πληθυσμών, επιδημιών ή άλλων φυσικών καταστροφών ή κάθε άλλου γεγονότος εκτός του ελέγχου της Hiwell, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητά της και δεν ήταν ευλόγως προβλέψιμο, η Hiwell δεν ευθύνεται για τη μη εκπλήρωση ή την καθυστέρηση των υποχρεώσεών της και οι περιστάσεις αυτές δεν θεωρούνται παράβαση της παρούσας Σύμβασης.

11.5. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Hiwell δικαιούται να αποστέλλει ενημερωτικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση που έχει καταχωρίσει στην Πλατφόρμα και ενημερωτικά μηνύματα στο κινητό του τηλέφωνο. Εάν ο Χρήστης δεν επιθυμεί να λαμβάνει τέτοιες επικοινωνίες, μπορεί να το αποτρέψει τερματίζοντας την ιδιότητα μέλους του.

11.6. Η παρούσα Σύμβαση διέπεται αποκλειστικά από το ελληνικό δίκαιο. Κάθε διαφορά που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση ή συνδέεται με αυτήν υπάγεται στη δικαιοδοσία των Δικαστηρίων των Αθηνών, με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων του Χρήστη ως καταναλωτή κατά την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος να προσφύγει στα δικαστήρια του τόπου κατοικίας του και να κάνει χρήση των προβλεπόμενων από τον νόμο μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

11.7. Ο Χρήστης δεν επιτρέπεται να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει δικαιώματα ή υποχρεώσεις του από την παρούσα Σύμβαση, εν όλω ή εν μέρει, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Hiwell. Αντιθέτως, η Hiwell μπορεί να εκχωρήσει δικαιώματα ή υποχρεώσεις της από την παρούσα Σύμβαση σε τρίτο χωρίς τη συναίνεση του Χρήστη και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

11.8. Η παρούσα Σύμβαση Χρήστη, αποτελούμενη από έντεκα (11) άρθρα, καταρτίστηκε και τέθηκε σε ισχύ με την ηλεκτρονική επιβεβαίωση του Χρήστη, αφού διάβασε και κατανόησε πλήρως κάθε διάταξή της.