

AZGC sp. z o.o.
ul. Piramowicza 7 lok. 1
90-254 Łódź
KRS: 0000907884
NIP: 7262686002
REGON: 389259759

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ AZGC SP. Z O.O. („Strefa Psychoterapia”)

Na podstawie art. 8 ust.1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz.U. z 2019, poz. 123 z późn. zm.), niniejszym ustala się Regulamin świadczenia usług przez AZGC sp. z o.o (znak towarowy: „Strefa Psychoterapia”), zwany dalej **Regulaminem**.

I DEFINICJE

§ 1

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o:

- a) **Spółce** – rozumie się przez to **AZGC sp. z o.o.** z siedzibą w Łodzi (PNA: 90-254), przy ulicy Piramowicza 7 lok. 1, wpisaną do KRS pod nr.: 0000907884, posiadającą NIP: 7262686002 i REGON: 389259759, o kapitale zakładowym w wysokości 120 000,00 PLN, w całości opłaconym, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, przy ul. Pomorskiej 37 (PNA: 90-928) — AZGC sp. z o.o. jest osobą prawną, spółką prawa handlowego;
- b) **Platformie** – rozumie się przez to zbiór uporządkowanych elementów, stanowiących wielofunkcyjną stronę internetową, której właścicielem jest Spółka, wraz ze wszystkimi jej poszczególnymi funkcjami i pozostałymi komplikacjami technologicznymi; Platforma jest umieszczona pod adresem internetowym <www.strefapsychoterapia.pl>;
- c) **Użytkownika** lub **Kliencie** – rozumie się przez to osobę fizyczną korzystającą z Platformy lub placówki stacjonarnej należącej do Spółki;

- d) **Usłudze lub Usługach** – rozumie się przez to czynności świadczone przez Spółkę wobec Klientów, za pośrednictwem Platformy lub w placówce stacjonarnej, należącej do Spółki;
- e) **Umowie** – rozumie się przez to porozumienie zawarte pomiędzy Klientem a Spółką, polegające na świadczeniu wobec Klienta Usług przez Spółkę, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu (w szczególności rozumie się jako Umowę wspomniane porozumienie zawarte w formie ustnej lub wprost przez fakt zgłoszenia chęci skorzystania z Usług Spółki);
- f) **Konsultacji** – rozumie się przez to Usługę, stanowiącą właściwy przedmiot Umowy, polegającą na świadczeniu przez Spółkę na rzecz Klienta usługi psychologicznej w postaci psychoterapii lub innego typu konsultacji psychologicznej tudzież innego typu usługi, o zbliżonym charakterze;
- f¹) wszystkie Konsultacje oraz pozostałe usługi świadczone są w zakresie opieki psychologicznej; służą profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia oraz są ściśle z tym zakresem związane; przy tym, są powiązane lub stanowią leczenie, rozumiane jako proces terapii czy regularne świadczenie usług psychologicznych różnego typu, związane z utrzymaniem, poprawą i przywracaniem zdrowia Klienta;
- g) **Świadczeniu usług drogą elektroniczną** – rozumie się przez to wykonanie Usług świadczonych bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.);
- h) **Formie zdalnej** – rozumie się przez to Konsultację świadczoną drogą elektroniczną, poprzez infrastrukturę służącą do prowadzenia łączności audiowizualnej, udostępnianą Klientowi w ramach Platformy lub poprzez przekierowanie do zewnętrznego dostawcy usług, świadczącego je na rzecz Spółki;
- i) **Formie stacjonarnej** – rozumie się przez to Konsultację świadczoną w miejscu, przy jednoczesnej obecności stron Umowy, a w szczególności w placówce stacjonarnej należącej do Spółki;
- j) **Placówce** – rozumie się przez to każdy zespół pomieszczeń będący w dyspozycji Spółki, przystosowany i służący do świadczenia wobec Klientów Usług na podstawie Umowy;
- k) **Specjaliście** – rozumie się przez to osobę posiadającą odpowiednie wykształcenie i kompetencje, wykonującą na rzecz Spółki czynności rozumiane jako prowadzenie Konsultacji wobec Klientów;
- l) **Polityce prywatności** – rozumie się przez to stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu dokument, regulujący bezpieczeństwo ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych Użytkownika;
- m) **Rejestracji** – rozumie się przez to jednorazową czynność polegającą na umówieniu przez Klienta Konsultacji, w Formie stacjonarnej lub zdalnej;
- n) *(uchylona)*;
- o) **Formularzu** – rozumie się przez to kwestionariusz osobowy, dostępny z poziomu Platformy, służący Użytkownikowi do przeprowadzenia Rejestracji;

- p) **Ofercie handlowej** – rozumie się przez to zbiór oferowanych przez Spółkę Usług, przeznaczonych do świadczenia wobec Klientów, za które to Usługi Klient ponosi odpowiednią opłatę brutto, wyrażoną w złotych polskich. (Oferta handlowa jest dostępna w szczególności w ramach Platformy, w zakładce „Usługi”).

II PRZEPISY WSTĘPNE

§ 2

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady korzystania z Platformy „Strefa Psychoterapia” <www.strefapsychoterapia.pl> oraz sposób Świadczenia usług drogą elektroniczną, za pośrednictwem tejże Platformy. Regulamin określa także zasady świadczenia Usług w formie stacjonarnej, w Placówce.
2. Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaj i zakres świadczonych Usług;
 - b) warunki Świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług oraz zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym;
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania Umów zawieranych ze Spółką przez Klientów;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - e) zasady przetwarzania danych osobowych Klientów.
3. Regulamin jest nieprzerwanie i nieodpłatnie dostępny, za pośrednictwem Platformy, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie oraz utrwalanie jego treści, poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku elektronicznym, w każdej chwili, za pomocą systemu informatycznego, jakim posługuje się Użytkownik. Regulamin jest także dostępny w Placówce, w wersji papierowej.
4. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu.
5. Spółka świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).
7. Kontakt ze Spółką jest możliwy przy użyciu następujących kanałów:
 - a) osobiście, w siedzibie Spółki, pod adresem: ul. Piramowicza 7 lok. 1, 90-254 Łódź;
 - a¹) osobiście, w oddziale Spółki, pod adresem: ul. Roosevelta 18, 90-056 Łódź;
 - b) pocztą, pod adresem wskazanym w lit. a;
 - c) za pośrednictwem wiadomości e-mail, na adres poczty elektronicznej Spółki: <kontakt@strefapsychoterapia.pl>;
 - d) telefonicznie, pod numerem: +48 690 015 002;
 - e) telefonicznie, pod numerem: +48 739 475 561 (dla dzwoniących spoza terytorium Polski);
 - f) —(uchylona).

III

ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 3

Rodzaje i zakres Usług

1. Spółka świadczy Usługi w postaci odpłatnych Konsultacji z zakresu psychologii, psychoterapii, seksuologii, dietetyki oraz innych specjalności, w zbliżonym obszarze przedmiotowym, pokrewnym psychologii bądź psychoterapii.
2. Usługi są świadczone:
 - a) **w Formie stacjonarnej** – w Placówce należącej do Spółki;
 - b) **w Formie zdalnej** – poprzez Platformę, podczas rozmowy audiowizualnej ze Specjalistą, prowadzonej przez komunikator internetowy, będący narzędziem osadzonym w Platformie lub udostępnianym poprzez Platformę jako należące do zewnętrznego dostawcy usług, świadczącego je na rzecz Spółki.
3. Nie gwarantuje się realizacji Usługi zamówionej w czasie krótszym niż 24 godziny przed wybranym przez Klienta terminem (dzień i godzina) jej realizacji.
4. **Każda Konsultacja wymaga uzyskania statusu „Akceptacja”**. Informacja o statusie znajduje się w potwierdzającej akceptację Konsultacji wiadomości e-mail. Wiadomość taką Klient otrzymuje każdorazowo, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, w okresie poprzedzającym oczekiwaną Konsultację, na swój adres e-mail (podany przy rejestrowaniu Konsultacji). W przypadku nieotrzymania przez Klienta informacji o uzyskaniu przez daną Konsultację statusu „Akceptacja”, **Klient nie może wnosić roszczeń** z tytułu niezrealizowania Usługi, w przypadku wyboru **płatności przy wizycie**. Jeżeli wybraną formą uiszczenia opłaty była **przedpłata**, Klient powinien wystąpić do Spółki (osobiście, w wiadomości e-mail lub na piśmie) o zwrot całej wpłaconej kwoty. W takim przypadku, Klient zawsze otrzyma zwrot wpłaconych środków.
- 4¹. W przypadku Konsultacji, na które Klient nie stawiał się, zgodnie z § 9., ust. ust. 7-8, nie stosuje się przepisów ust. 4. bieżącego paragrafu.
5. Konsultacje są świadczone przez Specjalistów zgodnie z ich wykształceniem, doświadczeniem oraz aktualną wiedzą; w sposób rzetelny i staranny.
6. Konsultacje są świadczone jednorazowo lub cyklicznie – w zależności od zapotrzebowania Klienta oraz dostępności terminów wybranego Specjalisty.
7. Wyboru Specjalisty Klient może dokonać w przy użyciu Platformy, w zakładkach „Specjaliści Łódź” oraz „Specjaliści online”, bezpośrednio z poziomu Formularza [rejestracyjnego] lub w inny sposób, np. przychodząc lub łącząc się telefonicznie z Placówką.
8. **Cena za pojedynczą konsultację** jest opublikowana w Ofercie handlowej, o której mowa w § 1, ust. 1, lit. p. Ceny są podawane w kwotach brutto. Zmiana Oferty handlowej nie wymaga wprowadzania zmian w Regulaminie. Cennik Konsultacji stanowi Ofertę handlową Spółki i jest prezentowany w szczególności w Platformie, w zakładce „Cennik”.
9. W przypadku chęci umówienia Konsultacji w rodzaju niewymienionym w Ofercie handlowej, należy zgłosić się do Spółki poprzez jeden z kanałów wymienionych w § 2, ust. 7. Wówczas Klientowi/Klientom zostanie przedstawiona zindywidualizowana oferta, zawierająca cenę Usługi, jakiej dotyczy wniosek.
10. Spółka **nie prowadzi praktyki medycznej i nie jest podmiotem leczniczym**. Nie dokonuje się promocji zdrowia ani realizacji zadań dydaktycznych i badawczych w powiązaniu

z udzielaniem świadczeń zdrowotnych i promocją zdrowia. Nie prowadzi szkoleń, nie świadczy poradnictwa.

11. Usługi nie mogą być traktowane jako alternatywa lub zastąpienie porady medycznej, procesu diagnozy lub programu leczenia jakichkolwiek dolegliwości.
12. **Platforma nie służy do prowadzenia interwencji kryzysowych.** W trosce o zdrowie i dobrostan Klientów zaleca się im skonfrontowanie swoich rzeczywistych potrzeb z możliwymi efektami uczestniczenia w Konsultacjach przy użyciu Platformy.
13. W ramach prowadzonych Konsultacji Klient może być badany za pomocą testów psychologicznych. W takich wypadkach za każdym razem rodzaj, sposób, cena i przebieg takiego badania jest indywidualnie ustalany pomiędzy Klientem a Specjalistą. W wypadku jednak, gdy zgoda na taką procedurę odbywa się w sposób dorozumiany, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za przebieg i konsekwencje takiego działania.
14. Spółka ponosi odpowiedzialność wyłącznie w zakresie organizacyjnym i administracyjnym związanym z umawianiem wizyt pomiędzy Klientem a Specjalistą, zapewniając odpowiednie warunki do realizacji Konsultacji. Poza tym, Spółka nie odpowiada za jakiegokolwiek inne kwestie wynikające z relacji pomiędzy Klientem a Specjalistą, w szczególności te, które dotyczą treści Konsultacji, metod stosowanych przez Specjalistę, wyników konsultacji (lub ich braku), jak również potencjalnych skutków negatywnych wynikających z tych działań.
15. Spółka nie weryfikuje ani nie ponosi odpowiedzialności za kwalifikacje Specjalisty, ich aktualność oraz zgodność stosowanych metod z obowiązującymi standardami profesjonalizmu. Odpowiedzialność za oddziaływanie z Klientem oraz wszelkie roszczenia wynikające z tej relacji leży wyłącznie po stronie Specjalisty. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne roszczenia Klienta wobec Specjalisty w tym zakresie.

§ 4

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, z jakiego korzysta Spółka

1. W celu prawidłowego korzystania z Platformy wymagane jest:
 - a) urządzenie umożliwiające prawidłowe wyświetlenie interfejsu Platformy;
 - b) połączenie z siecią Internet;
 - c) posiadanie przeglądarki internetowej jednego z wymienionych typów:
 - a.1) „Google Chrome” (wersje: 80, 81, 83, 84, 85, 86);
 - a.2) „Microsoft Edge” (wersje: 81, 83, 84, 85);
 - a.3) „Mozilla Firefox” (wersje: 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81);
 - a.4) „Opera” (wersje: 67, 68, 69, 70);
 - a.5) „Safari” (wersje: 13, 14);
 - d) włączona obsługa plików *cookie* oraz „JavaScript”;
 - e) w przypadku urządzeń mobilnych zalecana dla prawidłowego świadczenia Usługi jest posiadanie systemu operacyjnego typu „iOS” w wersji 8 lub nowszej albo „Android” w wersji 4 lub nowszej.
2. Spółka nie jest dostawcą Internetu. W celu korzystania z Internetu, Użytkownik powinien samodzielnie zadbać o uzyskanie do niego dostępu.

3. Zastrzega się, iż korzystanie z Usług może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Użytkownikowi przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu jego zminimalizowania.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć Internet lub danych przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach oraz ingerencji w te dane. Może to spowodować, w szczególności, ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z usług oferowanych z wykorzystaniem Platformy. Wymienione elementy ryzyka leżą poza zakresem odpowiedzialności Spółki (z wyłączeniem standardowych procedur, opisanych m.in. w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu – Polityce prywatności).
5. Koszty połączenia z Platformą poprzez sieć Internet ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.

§ 5

Warunki świadczenia Usług, zawierania i rozwiązywania Umów

1. Umowa o Świadczenie usług drogą elektroniczną (w Formie zdalnej) zostaje zawarta z Użytkownikiem z chwilą jego Rejestracji na Platformie oraz uiszczenia przez niego opłaty za wybraną Usługę. Za datę wniesienia opłaty uznaje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Spółki. To samo dotyczy świadczenia usług w Formie stacjonarnej, jeżeli Usługa została zakupiona przy użyciu Platformy.
2. Jedynym sposobem zakupu Konsultacji w Formie zdalnej jest zamówienie jej oraz opłacenie za pośrednictwem Platformy.
- 2¹) Rezerwując Konsultację, Klient zrzeka się prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, ze względu na zindywidualizowany charakter usługi i faktyczną niemożność przywrócenia stanu sprzed jej wyświadczenia (zgodnie z art. 38. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827, z późn. zmianami).
3. Świadczenie usług w Formie stacjonarnej może zostać podjęte również na inne sposoby, m.in. poprzez kontakt osobisty, telefoniczny lub e-mailowy Klienta ze Spółką. Zaznacza się, że w wymienionym przypadku **zawarcie Umowy może odbyć się w szczególności poprzez ustne wyrażenie przez Klienta chęci skorzystania z Usług lub sam akt umówienia Konsultacji.**
- 3¹. W przypadku Konsultacji w Formie stacjonarnej możliwym jest incydentalne, zastępcze realizowanie Usług kanałem zdalnym, na wyraźne życzenie i przy zgłoszeniu uzasadnionej potrzeby ze strony Klienta lub Specjalisty. Zaznacza się, iż rozumienie takiego rozwiązania jako „incydentalnego” jest ścisłe, tj. nie może dążyć do przekształcenia się w regułę.
4. W przypadku Konsultacji w Formie stacjonarnej możliwe jest zarówno opłacenie Usługi przy użyciu Platformy, jak i w miejscu, w Placówce, przed rozpoczęciem Konsultacji.
5. Rejestracja w Platformie polega na prawidłowym wypełnieniu przez Użytkownika Formularza [rejestracyjnego] oraz zaakceptowaniu postanowień niniejszego Regulaminu. W przypadku Klientów będących osobami niepełnoletnimi, przedstawiciel ustawowy takiej osoby obowiązany jest do sprawowania nadzoru nad swoją podopieczną/swoim podopiecznym, w zakresie korzystania przez tęże/tegoż z Usług w Formie zdalnej. W takim przypadku, ze względu na aspekty technologiczne Świadczenia usług drogą elektroniczną,

przedstawiciel ustawowy ponosi odpowiedzialność za korzystanie przez swoją podopieczną/swojego podopiecznego z Usług świadczonych przez Spółkę, poczynając od zapoznania się z niniejszym Regulaminem i zaakceptowania go, poprzez Rejestrację, na samym korzystaniu przez osobę niepełnoletnią z usług, skończywszy.

- 5¹. W przypadku, gdy podmiotem świadczenia przez Spółkę Usług w Formie zdalnej jest osoba niepełnoletnia, przedstawiciel ustawowy, przyzwalając na przystąpienie do świadczenia Usług swojej podopiecznej/swojemu podopiecznemu, **deklaruje zapoznanie się z treścią Zgody przedstawiciela ustawowego** osoby małoletniej na korzystanie z Usług psychologicznych i/lub psychoterapeutycznych (patrz: Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu) **oraz jej akceptację**. Akceptacja, o której mowa, jest dokonywana przez przedstawiciela ustawowego lub osobę niepełnoletnią, działającą pod nadzorem tegoż przedstawiciela, poprzez zaznaczenie odpowiednich pól wyboru, podczas składania zamówienia (pola te są opisane w ust. 7. bieżącego paragrafu).
- 5². Spółka **nie ponosi odpowiedzialności** za czynności podjęte przez osoby niepełnoletnie, działające poza kontrolą swoich przedstawicieli ustawowych, oraz za konsekwencje takich działań.
- 5³. Przy zapisie Klienta niepełnoletniego musi uczestniczyć jego przedstawiciel ustawowy. Wówczas, w drodze wyrażenia zgody na świadczenie Usług dla podopiecznego, przedstawiciel podaje datę jej/jego datę urodzenia. Data ta jest równocześnie zapadalnością okresu, w którym przedstawiciel (bądź przedstawiciele) ustawowy występuje wobec Spółki jako reprezentant interesów podopiecznego. Jednocześnie, **w dniu osiemnastych urodzin Klienta**, na tymże Kliencie spoczywa odpowiedzialność wobec Spółki za przedstawienie się jako – od tej pory – jedynie odpowiedzialny i władny co do dalszego sposobu uczestnictwa przez siebie w świadczeniu Usług. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za poczynione w tym zakresie niedopatrzenia, a w szczególności za wynikające z tego narażenia tajemnicy zawodowej.
6. Prawidłowe wypełnienie Formularza polega na podaniu przez Użytkownika swojego imienia, nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu oraz adresu zamieszkania. Rejestracja jest możliwa tylko w przypadku zakupu Konsultacji poprzez Platformę. Ukończenie procesu rejestracyjnego wymaga zaakceptowania niniejszego Regulaminu w podsumowaniu procesu zamówienia.
7. Złożenie zamówienia przez Użytkownika wymaga akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz udzielenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu skorzystania z Usług. Odbywa się to poprzez zaznaczenie odpowiednich pól wyboru. W odpowiednim etapie składania zamówienia:
 - a) [dot. akceptacji Regulaminu] Użytkownikowi zostaje przedstawione pole wyboru o treści: „Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z Regulaminem świadczenia usług w AZGC sp. z o.o. („Strefa Psychoterapia”) i w pełni akceptuję jego postanowienia (patrz: Dokumenty)”;
 - b) [dot. wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych] Użytkownikowi zostaje przedstawione pole wyboru o treści: „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu skorzystania z Usług świadczonych przez AZGC sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (PNA:90-254), przy ul. Piramowicza 7 lok. 1 (KRS: 0000907884, NIP: 7262686002, REGON: 389259759)”;
 - c) [w przypadku świadczenia Usług w Formie stacjonarnej, bez używania przez Klienta Platformy], Regulamin jest dostępny do wglądu w Placówce, w wersji drukowanej.

8.—(Uchylony).

9.—(*Uchylony*).

10.—(*Uchylony*).

11. Usługa jest realizowana w wybranym przez Klienta terminie, po ukończeniu przez niego procesu Rejestracji oraz wniesienia odpowiedniej opłaty za wybraną Usługę.

12. Użytkownik otrzymuje dostęp do Konta za pomocą loginu, tj. podanego przy rejestracji adresu e-mail oraz samodzielnie utworzonego hasła.

13.—(*Uchylony*).

14. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Platformy. W razie otrzymania przez Spółkę zawiadomienia lub wiarygodnej informacji o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Spółka może uniemożliwić dostęp do tych danych. Spółka nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej.

15.—(*Uchylony*).

16. Umowa zawsze zawierana jest **na czas nieokreślony**.

17. W przypadku niekorzystania przez Użytkownika z Usług świadczonych przez Spółkę, a w czasie obowiązywania zawartej Umowy, **na Użytkowniku nie spoczywają żadne obowiązki ani obciążenia finansowe wobec Spółki**.

18. Umowa o świadczenie Usług może być rozwiązana w dowolnym czasie, przez każdą ze stron, z zastrzeżeniem, iż rozwiązanie tejże może nastąpić dopiero po upływie okresu przewidzianego na **uregulowanie wzajemnych zobowiązań finansowych pomiędzy Klientem a Spółką**.

19. Spółka nie gwarantuje i nie przyzwala – w swoim zakresie odpowiedzialności – utrzymywania przez Klientów bezpośredniej łączności Klientów ze Specjalistami, poza terminami przewidzianymi na świadczenie Usług.

20. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy przesyła się na podany przez Użytkownika adres e-mail – w przypadku kierowania wypowiedzenia do Użytkownika lub w jeden ze sposobów opisanych w § 2, ust. 7 – w przypadku kierowania wypowiedzenia do Spółki.

21. Rezerwując Konsultację, Użytkownik zrzuca się prawa do odstąpienia od umowy, ze względu na zindywidualizowany charakter Usługi i faktyczną niemożność przywrócenia stanu sprzed jej wyświadczenia (zgodnie z art. 38. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827, z późn. zmianami).

22. Użytkownik ponosi koszty wynikające z poprawnie zrealizowanych wobec niego przez Spółkę Usług, wyświadczonych przed upływem terminu odstąpienia od Umowy.

23. Spółka ma prawo rozwiązać Umowę o świadczenie Usług w trybie natychmiastowym w przypadku:

a) naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu;

b) —(*uchylona*);

c) wykorzystywania Platformy przez Użytkownika niezgodnie z jej przeznaczeniem;

d) usunięcia przez Użytkownika adresu e-mail, z użyciem którego Użytkownik dokonał rejestracji;

e) uciążliwego uchylania się od wniesienia opłaty za zamówione lub zrealizowane Usługi;

f) porzucenia przez Użytkownika kontaktu ze Spółką na okres dłuższy niż 1 rok;

g) częstego i uciążliwego dla Spółki postępowania Użytkownika/Klienta, prowadzącego do dezorganizacji pracy Spółki lub prowadzenia celowych działań o charakterze prowokacyjnym bądź narażającym inne osoby na naruszenie ich dóbr osobistych.

24. Rozwiązanie Umowy w sposób opisany powyżej jest komunikowane Użytkownikowi/Klientowi w sposób wskazany w ust. 19, w terminie 3 dni od jej wypowiedzenia. W przypadku niemożności nawiązania kontaktu z Użytkownikiem, wypowiedzenie Umowy jest jedynie archiwizowane w dokumentacji wewnętrznej Spółki.
25. Nie świadczy się Usług:
 - a) osobom znajdującym się **pod wpływem** alkoholu, środków odurzających, innych substancji zmieniających świadomość; już samo uzasadnione podejrzenie co do takiego stanu, powstałe po stronie Specjalisty bądź innej osoby wyznaczonej przez Spółkę do obsługi Klientów;
 - b) osobom **agresywnym**, zachowującym się obelżywie, celowo utrudniającym funkcjonowanie innych osób lub instytucji bądź naruszającym normy współżycia społecznego.
26. W przypadkach opisanych w ust. 25. następuje przerwanie świadczenia Usługi (jeśli już się rozpoczęło), również takiej, która została opłacona. W takich przypadkach należność za Usługę nie jest zwracana a jej wykonanie traktuje się jako prawidłowe.

§ 6 Specjaliści

1. Specjalista ma odpowiednią wiedzę, kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do prowadzenia Konsultacji.
2. Specjalista wykonuje Usługi w terminach wybranych przez siebie, a przedstawionych Klientom do wglądu poprzez Platformę, w bezpośredniej rozmowie lub innym kanałem leżącym w zakresie możliwości Spółki.
3. Dyspozycyjność Specjalisty jest wskazana w jego wizytówce, umieszczonej w zakładce „Specjaliści” (Platforma), poniżej tej wizytówki, w widoku kalendarza stanowiącego narzędzie do prowadzenia zapisów lub w widoku samego Formularza zapisu, podczas dokonywania przez Klienta wyboru dnia i godziny Konsultacji.
4. Specjalista będzie, z odpowiednim wyprzedzeniem lub – jeśli nie byłoby to możliwe – niezwłocznie po pojawieniu się takiej możliwości informował Klientów o wszelkich okolicznościach powodujących niemożność pozostawania w dyspozycji, w tym o przerwach w świadczeniu Usług. W szczególnych przypadkach odpowiedzialność za ten obszar może przejść Spółka.
5. Specjalista świadczy Usługi, nie znając stanu zdrowia Klienta: w szczególności nie mając wiedzy o historii ewentualnej choroby Użytkownika. W związku z tym, wszelkie kwestie dotyczące stanu zdrowia Klienta, ten powinien każdorazowo konsultować osobiście z odpowiednio wykwalifikowaną osobą. Korzystanie z Usług nie zwalnia Klienta z obowiązku podejmowania wszelkich decyzji dotyczących swojego stanu zdrowia na podstawie porady i diagnozy udzielonej mu osobiście przez wykwalifikowaną osobę.
6. Treść Konsultacji prowadzonych przez Specjalistę z Klientem **jest objęta tajemnicą**. Specjalista oraz Spółka dokładają wszelkich starań, aby w sposób jak najlepszy zabezpieczyć interes Klienta pod tym względem. Nie przewiduje się żadnych ingerencji Spółki w stosunki Klienta ze Specjalistą; z wyłączeniem przypadków, gdy wymaga tego postępowanie

reklamacyjne. Niemniej, nawet w takich wypadkach Spółka zobowiązuje się do nienaruszania tajemnicy informacji wymienianych przez Klienta ze Specjalistą.

IV WARUNKI I METODY PŁATNOŚCI. REKLAMACJE I ZWROTY

§ 7 Warunki i metody płatności

1. Korzystanie z Usług możliwe jest po uiszczeniu przewidzianej, odpowiednio do typu Usługi, opłaty.
2. Rodzaj i wysokość opłaty za daną Usługę są określone w Ofercie handlowej lub komunikowane Klientowi przez odpowiedzialną za to osobę.
3. Opłata wyrażona jest w złotych polskich, w kwocie brutto i zawiera wszystkie należne podatki.
- 3¹. Opłata, o której mowa, jest zwolniona z opodatkowania podatkiem VAT, na podstawie art. 43., ust. 1., pkt. 19. Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U.2021.0.685 t.j. z późn. zm.).
4. **Opłatę uiszcza się z góry** (tj. przed skorzystaniem z Usługi):
 - a) elektronicznie, przy użyciu usługi „Przelewy24” (usługa dostarczana przez PayPro SA) – dotyczy wszystkich typów Usług;
 - b) elektronicznie, przy użyciu usługi „PayPal” (usługa dostarczana przez PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A.) – dotyczy wszystkich typów Usług;
 - c) gotówką lub kartą płatniczą bądź „BLIKIEM”, w Placówce, przed rozpoczęciem świadczenia Usługi – w przypadku Usług świadczonych w Formie stacjonarnej.
5. Okres przewidziany na uiszczenie przez Klienta opłaty jest wyznaczony terminem zamówionej Usługi, przy czym – jak wspomniano w ust. 4 – **opłata musi być uregulowana przed rozpoczęciem świadczenia Usług**. W incydentalnych, uzasadnionych przypadkach, omawiana opłata może zostać wniesiona przez Klienta bezpośrednio po wyświadczeniu Usługi, przy czym – każdorazowo – musi to zostać uprzednio uzgodnione z osobą odpowiedzialną za przyjęcie wpłaty.
6. Spółka jest uprawniona do dokonywania zmian Oferty handlowej, co nie stanowi zmiany Umowy zawartej z Klientem ani zmiany Regulaminu.
7. Zmiana Oferty handlowej wchodzi w życie **po upływie 7 dni** od daty zamieszczenia na Platformie informacji o zamierzonej zmianie.

§ 8 Reklamacje

1. Użytkownicy mają prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących świadczonych Usług.
2. Reklamacje należy składać wobec Spółki, w sposób wskazany w § 2, ust. 7 niniejszego Regulaminu.
3. **Reklamacja musi zawierać:**

- a) dane umożliwiające identyfikację Użytkownika jako osoby reklamującej (imię, nazwisko, adres e-mail podany w Formularzu [rejestracyjnym] (jeżeli dotyczy), adres zamieszkania);
 - b) wskazanie przyczyn reklamacji, z podaniem daty zdarzenia i opisu sytuacji.
- 4. Reklamacje nie zawierające danych wymienionych w ust. 3 (powyżej) nie będą rozpatrywane.
 - 5. Spółka rozpatruje zgłoszoną reklamację w terminie **14 dni** od daty jej otrzymania.
 - 6. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Spółka niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
 - 7. Reklamacja rozpatrzona zgodnie z niniejszym Regulaminem nie podlega ponownemu rozpatrzeniu.
 - 8. Formularz reklamacji stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

§ 9 Zwroty

- 1. W sprawach zwrotów należy kontaktować się ze Spółką, w sposób wskazany w § 2, ust. 7 niniejszego Regulaminu.
- 2. **Nie dokonuje się zwrotów opłat poniesionych za Usługi świadczone w prawidłowy sposób.**
- 3. Przez „prawidłowy sposób wykonania Usługi” – w tym przypadku Konsultacji – rozumie się:
 - a) wywiązanie się przez Specjalistę i Klienta z umówionego terminu wizyty;
 - b) zrealizowanie jej w pełnym wymiarze czasu trwania;
 - c) nienaruszenie przez Specjalistę przepisów wewnętrznych oraz krajowych oraz zachowanie tajemnicy w zakresie treści prowadzonej Konsultacji.
- 4. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Klientowi przysługuje zwrot kosztów poniesionych na realizację Usługi, jaka była przedmiotem reklamacji.
- 5. Środki są wypłacane Klientowi w sposób wskazany przez niego w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- 6. W przypadku odwołania przez Klienta lub przełożenia na inny termin umówionej Konsultacji (bez względu na formę jej prowadzenia) **wcześniej niż na 24 godziny** przed wybranym terminem (dzień i godzina), Klientowi przysługuje pełen zwrot wniesionej z tytułu zamówionej Usługi opłaty.
- 7. Każdy przypadek odwołania lub przełożenia na inny termin umówionej Konsultacji wymaga poinformowania Spółki przez Klienta w odpowiedni sposób, tj.: osobiście, telefonicznie, poprzez e-mail lub SMS.
- 8. W przypadku odwołania przez Klienta umówionej Konsultacji (bez względu na formę jej prowadzenia) później niż na **24 godziny** przed wybranym terminem bądź niezachowania formy powiadomienia o tym fakcie, omówionej w ust. 6., **Klientowi nie przysługuje zwrot wniesionej opłaty z tytułu zamówionej Usługi, w żadnej wysokości.**
- 9. Klient, który – z dowolnych przyczyn – **nie stawiał się** na umówioną Konsultację i **nie powiadomił** uprzednio Spółki o swoim niestawiennictwie **z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin**, w sposób podany w ust. 6. (licząc do dnia i godziny rozpoczęcia umówionej Konsultacji), jest zobowiązany do **uregulowania należności za opuszczoną Konsultację, w pełnej kwocie**, odpowiedniej danemu typowi Usługi.
- 10. Klient, który postąpi tak jak omówiono w ust. 8., nie może kontynuować korzystania z Usług do momentu uregulowania wspomnianej, zaległej należności.

- 10¹. Czas wyznaczony na uregulowanie należności wspomnianej w ust. 10. wynosi **5 dni** kalendarzowych. Jeżeli po tym czasie Klient nadal nie uregulował należnej kwoty, wszystkie jego Konsultacje, umówione na dalsze terminy, są usuwane.
11. Spółka, w przypadku niespełnienia przez Klienta warunku omówionego w ust. 8., zastrzega sobie prawo do podjęcia następujących czynności, zmierzających do wyegzekwowania omawianej należności:
- a) przekazanie długu do obsługi przez wybraną firmę windykacyjną,
 - b) wszczęcie postępowania przed właściwym przedmiotowo sądem,
 - c) wystąpienie z wnioskiem o egzekucję komorniczą.
10. Zaznacza się, iż przypadki omówione w ust. 10. stanowią sytuacje omówione w Polityce prywatności, § 7., ust. 3., lit. c, w przypadku których ujawnienie danych osobowych Klienta nie jest wykroczeniem przeciwko przepisom o ochronie danych osobowych (RODO), gdyż spełnia przesłanki istotne ze względu na cel i przeznaczenie pozyskanych danych.
11. W przypadku, gdy Klient zamierza uzyskać zwrot kosztów poniesionych na realizację Usługi, która zdaniem Klienta odbyła się w sposób nieprawidłowy, Klient musi wystąpić z takim wnioskiem do Spółki, rozpoczynając procedurę reklamacyjną, opisaną w § 9.

V

POLITYKA PRYWATNOŚCI

§ 10

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników/Klientów jest Spółka.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych:
 - a) Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - b) Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000, z późn. zm.);
 - c) Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.);
 - d) zapisami niniejszego Regulaminu, ze szczególnym uwzględnieniem Załącznika nr 1 – Polityki prywatności.

VI SPRAWY POZOSTAŁE

§ 11 Newsletter

1. Usługa subskrypcji *newslettera* świadczona jest bezpłatnie przez Spółkę na rzecz Użytkownika, który wyrazi na to zgodę.
2. Subskrypcja *newslettera* następuje poprzez wypełnienie przez Użytkownika odpowiedniego formularza dostępnego na Platformie, po podaniu przez niego adresu e-mail i użycia przycisku „Subskrybuj”.
3. Użycie przycisku „Subskrybuj” jest równoznaczne z zawarciem pomiędzy Użytkownikiem a Spółką umowy o świadczenie usługi dostarczania *newslettera* na czas nieoznaczony.
4. Umowa o świadczenie usługi dostarczania *newslettera* może być w każdej chwili rozwiązana poprzez wysłanie przez Użytkownika oświadczenia o rezygnacji z subskrypcji na adres e-mail <kontakt@strefapsychoterapia.pl>.

§ 12 Opinie

Zamieszczane w Platformie opinie Użytkowników są treściami autentycznymi, tj. są one każdorazowo weryfikowane przez Spółkę.

§ 13 Odpowiedzialność

1. Spółka nie ingeruje w metody świadczenia Usług przez Specjalistów od strony profesjonalnej oraz sposoby indywidualnej organizacji współpracy między Specjalistą a Klientem.
2. W szczególnych przypadkach, na wniosek Klienta lub Specjalisty, Spółka może podejmować mediacje pomiędzy wymienionymi, celem zażegnania ewentualnego sporu.
3. W wypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z podania przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy z przyczyn od niej niezależnych. Ze względów bezpieczeństwa oraz z przyczyn niezależnych od Spółki, ma ona prawo czasowo zawiesić dostęp do Platformy, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń, nieprawidłowości lub wprowadzenia zamierzonych modyfikacji.

VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 14 Przepisy porządkowe

1. Niniejszy Regulamin, wraz z załącznikami, jest dostępny w języku polskim.
2. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. W przypadku wystąpienia takowych, będą one rozpatrywane przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Spółki.
3. Treść niniejszego Regulaminu może ulec zmianie. **Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem opublikowania zmienionego Regulaminu w Platformie.**
4. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco kontrolować zmiany Regulaminu i zapoznawać się z nimi. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia ich opublikowania, Użytkownik ma obowiązek poinformować o tym fakcie Spółkę, w sposób podany w § 2, ust. 7. W przypadku, gdy nie nastąpi sytuacja określona powyżej, uznaje się, że Użytkownik zaakceptował nowy Regulamin w całości. Odmowa akceptacji zmian Regulaminu jest równoznaczna z rozwiązaniem Umowy o świadczenie usług oraz umowy o świadczenie usługi dostarczania *newslettera* w trybie natychmiastowym, z chwilą uzyskania informacji o braku wspomianej akceptacji.
5. Niniejszy Regulamin **wchodzi w życie 21 sierpnia 2024 r.**

§ 15 Załączniki

Wymienia się następujące załączniki do niniejszego Regulaminu.

1. Polityka prywatności (10 str.).
2. Formularz odstąpienia od Umowy (1 str.).
3. Formularz reklamacji (3 str.).
4. Zgoda przedstawiciela ustawowego osoby małoletniej na korzystanie z Usług psychologicznych i/lub psychoterapeutycznych (6 str.).