

## I. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem w znaczeniu art. 8 ustawy z dnia 18.07.2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344. z późn. zm.).
2. Regulamin określa zakres i rodzaj usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu – Poradnia-Internetowa.pl oraz warunki ich świadczenia, zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług, płatności, prawa oraz obowiązki stron, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Serwis Poradnia-Internetowa.pl świadczy usługi drogą elektroniczną, przez co należy rozumieć konsultacje terapeutyczne oraz pokrewne, zwane dalej konsultacjami specjalistycznymi.
4. Z konsultacji specjalistycznych oferowanych przez Serwis Poradnia-Internetowa.pl mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. W pozostałych przypadkach wymagana jest pisemna zgoda opiekunów prawnych, przesłana na adres e-mail podany przez Specjalistę w czasie konsultacji oraz konsultacja z udziałem opiekuna prawnego.
5. Niniejszy regulamin stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem Serwisu Poradnia-Internetowa.pl. Do zawarcia umowy o świadczenie usług oferowanych przez Serwis Poradnia-Internetowa.pl dochodzi poprzez zaakceptowanie Regulaminu i zamówienie usługi.

## II. Definicje pojęć.

1. Adres e-mail – oznacza adres poczty elektronicznej podany przez klienta w formularzu kontaktowym.
2. Formularz kontaktowy – oznacza formularz rejestracyjny, którego wypełnienie jest niezbędne do korzystania z usług w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl.
3. Klient – oznacza osobę fizyczną korzystającą z usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl.
4. Firma - osoba prawną oraz jednostka organizacyjna niebędącą osobą prawną, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z Usługodawcą umowę o świadczenie usług w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl.

5. Serwis Poradnia-Internetowa.pl – strona internetowa, do której prawo posiada Usługodawca i za pomocą której oferowane są usługi, dostępna pod adresem Poradnia-Internetowa.pl
6. Umowa – oznacza umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
7. Specjalista – oznacza osobę posiadającą niezbędne kompetencje i uprawnienia wynikające z odrębnych przepisów do wykonywania realizowania oferowanych przez Usługodawcę konsultacji specjalistycznych.
8. Konsultacja specjalistyczna – oznacza usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl.
9. Konsultacja wideo – konsultacja realizowana poprzez komunikator internetowy.
10. Usługodawca – oznacza podmiot świadczący usługi zgodnie z obowiązującym prawem tj. Centrum Terapii i Wspomagania Rozwoju FOCUS Woźniak Mateusz, ul. Sikornik 18, 44-122 Gliwice, NIP: 969-163-12-15.
11. Administrator danych osobowych Klientów – administratorem danych osobowych jest Usługodawca.

### III. Usługi.

1. Usługi świadczone przez Serwis Poradnia-Internetowa.pl mają charakter odpłatny.
2. Usługodawca w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl świadczy konsultacje specjalistyczne realizowane w formie wideokonsultacji – czyli 50 minutowych rozmów wideo Klienta ze Specjalistą za pośrednictwem komunikatora internetowego z lub bez użycia kamery.
3. Świadczenie usług uzależnione jest od:
  - wprowadzenia hasła lub kodu wygenerowanego na podstawie podpisanej przez Firmę umowy abonamentowej na świadczenie konsultacji specjalistycznych na rzecz jej pracowników i współpracowników oraz terminowym opłacaniem wynikających z niej faktur - Specjalista ma prawo zweryfikować poprawność wprowadzonego hasła oraz jego aktualność i w przypadku ewentualnych niezgodności odmówić realizacji usługi;
  - uiszczenia stosownej opłaty zgodnej z cennikiem usług ustalonym z Usługodawcą.
4. W celu rozpoczęcia korzystania z usług w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl niezbędne jest:
  - wejście w Serwis;

- wybór Specjalisty oraz rodzaju usługi, a następnie w kalendarzu wybór dostępnego terminu;
  - zapoznanie się z Regulaminem i Polityką Prywatności i zaakceptowanie ich postanowień poprzez kliknięcie stosownego przycisku;
  - prawidłowe wypełnienie formularza poprzez podanie następujących danych: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon kontaktowy, hasło lub kod w przypadku korzystania z konsultacji abonamentowych dla firm lub informacji dotyczących zrealizowanej płatności (dane wpłacającego, data realizacji przelewu).
5. Specjalista biorąc pod uwagę aktualny stan psychiczny Klienta może podjąć decyzję o konieczności odbycia przez niego konsultacji lekarskiej. Może również odmówić realizacji usługi, jeżeli uzna, że konsultacja na odległość nie jest odpowiednia lub wystarczająca wobec zgłoszonego problemu.
  6. Serwis Poradnia-Internetowa.pl nie świadczy usług Interwencji Kryzysowej. Osobom w poważnym kryzysie, sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu (myśli samobójcze, samookaleczenia, przemoc) lub osobom w ostrej fazie choroby psychicznej zaleca się bezwzględnie jak najszybszy kontakt z najbliższą placówką medyczną.
  7. Specjalista może zaprzestać udzielania usług w stosunku do Klienta, który przekazuje treści o charakterze obraźliwym czy agresywnym. Płatność dokonana przez Klienta nie będzie w takim wypadku zwracana, a w przypadku wizyt abonamentowych zostanie rozliczona jako zrealizowana.
  8. Nagrywanie konsultacji specjalistycznych zarówno przez Klienta jak i Specjalistę jest prawnie zabronione, bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Stron. Wobec powyższego zastosowanie mają odrębne przepisy prawa polskiego.

## IV. Warunki techniczne.

1. Warunkiem prawidłowego korzystania z Serwisu Poradnia-Internetowa.pl jest spełnienie przez Klienta minimalnych wymagań technicznych w zakresie sprzętu komputerowego lub telefonicznego oraz łącza internetowego, pozwalające na połączenie się za pomocą dźwięku i/lub obrazu ze Specjalistą za pomocą komunikatora internetowego.

## V. Zawarcie umowy.

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usług oferowanych przez Serwis Poradnia-Internetowa.pl dochodzi poprzez zaakceptowanie regulaminów Usługodawcy i dostawców usług internetowych ([www.poradnia-internetowa.pl/regulamin](http://www.poradnia-internetowa.pl/regulamin)) i zamówienie usługi.
2. W celu rozpoczęcia korzystania usług świadczonych w ramach Serwisu Poradnia-Internetowa.pl niezbędne jest zapoznanie się ze wszystkimi postanowieniami regulaminów.
3. Klient ma możliwość dokonania rezerwacji konsultacji po uprzednim zaakceptowaniu Regulaminu, wypełnieniu formularza kontaktowego, wyborze specjalisty i rodzaju usługi oraz terminu świadczenia usługi, wprowadzeniu hasła lub kodu lub przekazaniu informacji o płatności przelewem.
4. Zawarcie umowy, w ramach której będą świadczone usługi jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na świadczenie usług elektronicznych oraz świadomość korzyści i ograniczeń z nich płynących, w szczególności braku możliwości kontaktu fizycznego ze Specjalistą.
5. Rezerwacja konsultacji jest równoznaczna ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych przez Serwis Poradnia-Internetowa.pl oraz Usługodawcę na potrzeby świadczenia usług. Specjalista może poprosić Klienta o podanie dodatkowych danych identyfikacyjnych wynikających z odrębnych przepisów i mających na celu realizację wybranego przez Klienta świadczenia.
6. Fakt zawarcia Umowy pomiędzy Klientem a Usługodawcą jest każdorazowo potwierdzany wiadomością e-mail wysyланą na adres podany przez Klienta podczas rejestracji.
7. W przypadku odwołania konsultacji przez Specjalistę z powodów losowych, Usługodawca proponuje Klientowi spotkanie w najbliższym dogodnym dla Klienta terminie. W przypadku Klientów indywidualnie opłacających konsultację opłata jest zwracana na wskazane przez Klienta konto bankowe lub przenoszona jest na poczet kolejnej konsultacji.

## VI. Zasady kontaktu Klienta ze Specjalistą.

1. Po prawidłowym zamówieniu usługi Klient otrzyma wiadomość potwierdzającą rezerwację wraz z linkiem do rozpoczęcia konsultacji w wybranym w formularzu rezerwacji terminie.

2. W razie braku połączenia się Klienta w przeciągu 15 minut od umówionej godziny w danym terminie rozpoczęcia świadczenia usługi, prowadzący Specjalista ma prawo anulować spotkanie, a Klientowi nie przysługuje w takiej sytuacji prawo zwrotu pieniędzy za umówioną konsultację. W przypadku wizyt abonamentowych konsultacja zostanie rozliczona jako zrealizowana.
3. W przypadku opóźnienia Klienta usługa nie będzie przedłużona o czas spóźnienia.
4. Zamówienie konsultacji jest ostatecznym potwierdzeniem jej terminu, wobec czego nie ma późniejszej możliwości dokonywania zmian.
5. W przypadku wszystkich zamówień rezygnacja z konsultacji po jej zamówieniu powoduje, iż będzie ona rozliczana jako zrealizowana, co oznacza kolejno: rozliczenie jej w miesięcznej fakturze dla firmy lub brak możliwości zwrotu płatności.

## VII. Płatności.

1. Usługi konsultacyjne świadczone są przez Serwis odpłatnie zgodnie z odrębnymi ustaleniami z Klientem lub firmą, na rzecz której są świadczone.
2. Opłata za konsultację zamawianą poza abonamentem firmowym dokonywana jest za pomocą przelewu na numer konta bankowego Usługodawcy.
3. Dokonanie płatności następuje w momencie wpływu środków pieniężnych na konto Usługodawcy.
4. Opłata za wybraną konsultację zamawianą poza abonamentem firmowym powinna być dokonana niezwłocznie, po dokonaniu wyboru usługi. W przypadku braku wpłaty usługa nie będzie realizowana, a rezerwacja zostaje anulowana.
5. Usługodawca wystawi na żądanie Klienta indywidualnego fakturę, po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu oraz przekazaniu danych do jej wystawienia na adres e-mail: justyna.focus@gmail.com. Faktura zostanie wysłana drogą elektroniczną do 14 dni od dnia zrealizowania usługi na adres e-mail Klienta.

## VIII. Prawa i obowiązki stron.

1. Usługodawca:
  - Zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi zgodnie z treścią Regulaminu.

- Zobowiązuje się należycie wykonywać umowę, poprzez zapewnienie w określonych terminach Specjalistów świadczących usługi według swojej najlepszej wiedzy i umiejętności.
- Zobowiązuje się zachować w tajemnicy informacje związane z Klientem, a uzyskane w ramach umowy, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Obowiązek zachowania tajemnicy nie jest ograniczony w czasie.
- Kieruje się polityką prywatności zgodną z RODO, tj. 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 oraz ponosi odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich lub działaniem siły wyższej, może odstąpić od umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- W ramach zawartej umowy nie ma obowiązku świadczenia usług, w przypadku braku dokonania przez Klienta zapłaty lub w przypadku zalegania z opłatą abonamentową przez firmę przez 1 miesiąc rozliczeniowy.
- W ramach zawartej umowy ma prawo do zaprzestania świadczenia usług w przypadku przekazywania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym.
- Ma prawo do zawieszenia funkcjonowania Serwisu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji Serwisu Poradnia-Internetowa.pl, oprogramowania i powiązanych urządzeń technicznych.
- Ma prawo do zmiany postanowień Regulaminu, a które to zmiany będą obowiązywały po 3 dniach od momentu ich zamieszczenia w Serwisie Poradnia-Internetowa.pl.
- Odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do poniesionej przez Klienta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści, przy czym górna granica odpowiedzialności Usługodawcy ograniczona jest do wysokości opłaty zapłaconej mu przez Klienta. W przypadku Klienta na rzecz którego świadczone są usługi abonamentowe opłacane przez Firmę, górna granica odpowiedzialności Usługodawcy ograniczona jest do wysokości średniej opłaty rynkowej za daną usługę.
- Nie ponosi odpowiedzialności za to w jaki sposób Klient wykorzystuje usługi/uzyskaną wiedzę w swoim prywatnym i zawodowym życiu.

## 2. Klient:

- Ma prawo do świadczenia na swoją rzecz usług zgodnie umową i postanowieniami Regulaminu.
- Może złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- Ma prawo do odstąpienia od umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- Ma prawo i obowiązek kontroli, zmiany i ewentualnego żądania usunięcia swoich danych przekazanych przez niego Usługodawcy, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji świadczenia w świetle odrębnych przepisów.
- Zobowiązuje się do nie przesyłania informacji o charakterze bezprawnym, obraźliwym i niezgodnym z rzeczywistością oraz mogących uszkodzić Serwis lub system komputerowy. W przypadku dostarczenia takich danych Usługodawcy będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze w pełnej wysokości.
- Zobowiązuje się do nie nagrywania usług bez uzyskania zgody Usługodawcy w formie pisemnej.

## IX. Odstąpienie od umowy.

1. Każdej ze stron umowy przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
2. Prawo odstąpienia od umowy wykonywane jest przez złożenie stosownego oświadczenia drugiej stronie w formie elektronicznej lub pisemnej.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy musi zostać złożone w taki sposób, aby druga strona mogła się z nim zapoznać.

## X. Postępowanie reklamacyjne i rozwiązywanie sporów.

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą korzystania z Serwisu Poradnia-Internetowa.pl w przeciągu 7 dni od dnia zakończenia świadczenia usługi lub dnia, w którym miała być ona wykonana.
2. Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przestana na adres mailowy Usługodawcy: [mateuszw.focus@gmail.com](mailto:mateuszw.focus@gmail.com)
3. Reklamacja powinna zawierać:

- dane Klienta: imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby Firmy, adres poczty elektronicznej;
  - przedstawienie problemu, który jest przyczyną reklamacji; wszelkie okoliczności podnoszone w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Usługodawcę.
4. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę nastąpi w terminie do 30 dni roboczych od daty jej doręczenia. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta za pomocą wiadomości e-mail wysłany na adres podany w formularzu kontaktowym.
  5. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy Stronami umowy Klient i Usługodawca podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania.
  6. W przypadku nie rozwiązania w drodze polubownej sporu dotyczącego umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu strony mogą dochodzić do roszczeń na drodze postępowania sądowego, w sądzie powszechnym właściwym dla siedziby Usługodawcy.

## XI. Ochrona Danych Osobowych i Postanowienia końcowe.

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca. Podane przez Klienta dane mogą być przetwarzane wyłącznie w celu realizacji złożonego zamówienia oraz celów określonych w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Serwisu Poradnia-Internetowa.pl.
2. Klient, który zamierza skorzystać z usług Serwisu Poradnia-Internetowa.pl zapoznał się z niniejszym Regulaminem, w pełni akceptuje jego postanowienia i jest świadomy ryzyka jakie jest związane z korzystaniem z usług online (ograniczeń korzystania z usług na odległość z uwagi na publiczny charakter sieci Internet) oraz przyjmuje do wiadomości, że konsultacje mogą mieć charakter informacyjny, a w ich wyniku może nie powstawać dokumentacja medyczna w rozumieniu ustawy o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
3. Usługodawca ma prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany takie nie mają wpływu na treść umów zawartych przed opublikowaniem zmian. Zmiana regulaminu następuje poprzez jej umieszczenie na stronie Serwisu Poradnia-Internetowa.pl.
4. Usługodawca nie będzie udostępniać informacji przekazywanych przez Klienta osobom trzecim. Klient nie ma prawa do publicznego udostępniania treści udzielonych mu porad.



5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie do świadczenia usług, a w szczególności do składania oświadczeń woli, stosuje się przepisy ustawy z dnia 18.07.200 o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy z dnia 8 czerwca 2001 o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym; (Dz. U. z 2019r. poz. 1026. z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23.04.1964 Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145, 1495. z późn. zm.).
6. Data określona poniżej jest datą obowiązywania Regulaminu w ostatniej wersji.

01.11.2020