

# Regulamin świadczenia usług w serwisie www.aurorapsyche.com dla Użytkowników

Obowiązujący od dnia 12.07.2024 r.

Regulamin, który znajduje się poniżej określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.aurorapsyche.com](http://www.aurorapsyche.com) prowadzonego przez Aurora Kurpik spółka z ograniczoną odpowiedzialnością działającą pod marką Aurora Psyche z siedzibą w Kaliszu, 62-800 przy ul. Kazimierza Pułaskiego 21/1, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla Kalisza pod numerem KRS: 0000766954, kapitał zakładowy 5.000,00 PLN, NIP: 6182180435, REGON: 38232665900000 reprezentowaną przez: Zuzannę Kurpik.

Regulamin zawiera informacje m.in.: o funkcjonowaniu Serwisu, wyszukiwarce specjalistów i możliwościach zakupu konsultacji u specjalisty, jak również informacje o warunkach korzystania przez użytkownika z Konta Pacjenta, świadczeniu usług przez administratora serwisu i specjalistów oraz zasadach i sposobach płatności dostępnych w serwisie, jak również warunkach i sposobach świadczenia usług drogą elektroniczną. Zawiera również informacje dotyczące postępowania reklamacyjnego oraz sposobów i warunków odstąpienia od umowy.

Kontakt z administratorem serwisu jest możliwy za pośrednictwem:

- wiadomości e-mail na adres mailowy: [aurora.psyche@outlook.com](mailto:aurora.psyche@outlook.com)
- numeru telefonu: **+48 796 589 502**

Poniżej znajdziesz szczegółowe informacje i pełną treść Regulaminu.

## §1 Definicje i informacje ogólne o Usługodawcy

1. Na potrzeby niniejszego regulaminu, przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:
  - a. **Dziennik** - uregulowana w niniejszym Regulaminie nieodpłatna funkcja (usługa) Konta Pacjenta, w ramach której, Użytkownik posiadający Konto Pacjenta uzyskuje dostęp do indywidualnego notatnika elektronicznego, w którym może spisywać swoje spostrzeżenia i informacje, do których wgląd może udostępnić wybranemu Specjaliście w celu wykorzystania podczas Konsultacji.
  - b. **Formularz zamówienia** – interaktywny formularz dostępny w Serwisie umożliwiający Użytkownikowi złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez określenie rodzaju konsultacji u specjalisty, jej szczegółów oraz terminu, ceny i formy płatności,
  - c. **Kalendarz Konsultacji** – usługa dostępna w Serwisie umożliwiająca Użytkownikowi dokonanie rezerwacji terminu Konsultacji u Specjalisty,
  - d. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny,
  - e. **Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera lub na rzecz, której została zawarta umowa o świadczenie usług, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - f. **Konsultacja** – usługa świadczona na rzecz Pacjenta, z zakresu pomocy psychologicznej, psychoterapii oraz konsultacji psychiatrycznych, świadczona co do zasady poprzez spotkanie online Pacjenta ze Specjalistą, której wyszukanie, zamówienie, zmiana lub anulowanie terminu odbywa się za pośrednictwem Konta Pacjenta,

- g. **Konto Specjalisty** – funkcja Serwisu (usługa), dostępna wyłącznie dla podmiotu będącego Specjalistą, która jest uregulowana w odrębnym Regulaminie Konta Specjalisty oraz w umowie zawartej przez Usługodawcę ze Specjalistą,
- h. **Konto Pacjenta** - uregulowana w niniejszym Regulaminie nieodpłatna funkcja Serwisu (usługa), w ramach której, po dokonaniu rejestracji Użytkownik uzyskuje dostęp do unikatowego konta w Serwisie, stanowiącego indywidualny zbiór zasobów i uprawnień Użytkownika jak np. Dziennik oraz umożliwiający mu wgląd do informacji i szczegółów dotyczących zakupionych Konsultacji.
- i. **Koszyk** – element oprogramowania Serwisu, w którym widoczne są wybrane przez Użytkownika Konsultacje do zakupu, zapewniający też możliwość modyfikacji Zamówienia, w szczególności ilości i rodzaju Konsultacji,
- j. **Pacjent** – osoba fizyczna wskazana w Formularzu zamówienia, na rzecz, której Specjalista ma przeprowadzić Konsultację,
- k. **Placówka** - przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, podmiot posiadający osobowość prawną lub fundacja lub inny podmiot, którego przedmiot działalności jest związany ze świadczeniem pomocy psychologicznej, psychiatrycznej lub psychoterapeutycznej za pośrednictwem Specjalistów Placówki, których zatrudnia lub nawiązał z nimi współpracę na podstawie umowy cywilnoprawnej lub innej. Placówka zawiera Umowę z Usługodawcą na świadczenie usług w Serwisie, na mocy której tworzone są Konta Specjalistów dla zatrudnionych lub współpracujących z Placówką Specjalistów, umożliwiając im korzystanie z Usług Serwisu oraz prowadzenie Konsultacji w ramach Umowy z Placówką,
- l. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
- m. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę, który jest dostępny w stopce Serwisu pod nazwą „Regulamin” i stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- n. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem: [www.aurorapsyche.com](http://www.aurorapsyche.com) za pośrednictwem, którego Użytkownik może korzystać z Usług.
- o. **Specjalista** - osoba, uprawniona do wykonywania zawodu psychologa na podstawie ustawy z dnia 8 czerwca 2000 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U. 2019 poz. 1026) lub osoba niebędąca psychologiem, ale posiadająca odpowiednie kwalifikacje do realizacji usług z zakresu pomocy psychologicznej i psychoterapii (lekarz psychiatra, psychoterapeuta), z którą Usługodawca zawarł umowę o współpracy i która posiada Konto Specjalisty,
- p. **Specjalista Placówki** - osoba, uprawniona do wykonywania zawodu psychologa na podstawie ustawy z dnia 8 czerwca 2000 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów lub osoba niebędąca psychologiem, ale posiadająca odpowiednie kwalifikacje do realizacji usług z zakresu pomocy psychologicznej i psychoterapii (np. lekarz psychiatra, psychoterapeuta), zatrudniona w Placówce lub współpracująca z Placówką na podstawie umowy cywilnoprawnej lub innej, dla której Placówka, na podstawie Umowy zawartej z Usługodawcą, utworzyła Konto Specjalisty w Serwisie, w celu świadczenia przez nią Konsultacji w ramach Umowy z Placówką i korzystania z innych Usług w Serwisie
- q. **Test** – funkcja dostępna w Serwisie umożliwiająca dobranie Specjalisty do potrzeb Użytkownika lub Pacjenta na podstawie udzielonych przez niego odpowiedzi na pytania,
- r. **Usługi** – usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu, polegające w szczególności na: udostępnieniu Wyszukiwarki, Testu i Kalendarza, zapewnienia możliwości zarezerwowania terminu Konsultacji oraz jego opłacenia, jak również inne usługi świadczone przez Usługodawcę, opisane i zdefiniowane w treści Regulaminu,

- s. **Usługodawca** – Aurora Kurpik spółka z ograniczoną odpowiedzialnością działająca pod marką Aurora Psyche z siedzibą w Kaliszu, 62-800 przy ul. Kazimierza Pułaskiego 21/1, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla Kalisza pod numerem KRS: 0000766954, kapitał zakładowy 5.000,00 PLN, NIP: 6182180435, REGON: 38232665900000 reprezentowaną przez: Zuzannę Kurpik będącą właścicielem i administratorem Serwisu, za pośrednictwem którego świadczy Usługi zmierzające do umożliwienia Użytkownikom wyszukania Specjalisty i zamówienia Konsultacji,
  - t. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta,
  - u. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - v. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z funkcjonalności i usług dostępnych w Serwisie, a w szczególności:
    - i. skorzystała z Wyszukiwarki lub Kalendarza,
    - ii. wypełniła Test,
    - iii. złożyła Zamówienie,
    - iv. założyła Konto Pacjenta w Serwisie,
    - v. dokonała zapisu do newslettera za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie,
    - vi. korzysta z innych usług Serwisu.
  - w. **Wyszukiwarka** - narzędzie dostępne w Serwisie, które umożliwia Użytkownikom znajdowanie Specjalistów oraz Konsultacji,
  - x. **Zamówienie** – oświadczenie woli złożone przez Użytkownika, zmierzające bezpośrednio do zamówienia Konsultacji, poprzez wypełnienie i przesłanie Formularza zamówienia w formie elektronicznej dostępnego w Serwisie, w tym zapoznanie się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacja ich treści,
2. Usługodawca nie jest podmiotem medycznym. Nie udziela Konsultacji ani żadnych świadczeń z zakresu ochrony zdrowia. Co do zasady nie ma dostępu do dokumentacji medycznej Pacjentów.
  3. Usługodawca jest administratorem Serwisu, którego celem jest nieodpłatne dostarczenie Użytkownikowi narzędzi i świadczenie Usług umożliwiających mu np. korzystanie z Wyszukiwarki, Testu, Kalendarza w celu znalezienia interesującej go Konsultacji, a następnie dokonania odpłatnego Zamówienia Konsultacji przez Użytkownika, która zostanie przeprowadzona online lub stacjonarnie przez wybranego Specjalistę lub Specjalistę Placówki.
  4. Zawarcie umowy między Użytkownikiem i/lub Pacjentem a Specjalistą następuje po dokonaniu płatności, z chwilą otrzymania przez Użytkownika i/lub Pacjenta potwierdzenia przyjęcia złożonego Zamówienia drogą elektroniczną na adres mailowy podany w Formularzu zamówienia, na warunkach przesłanych mailowo po opłaceniu Zamówienia. Po zawarciu ww. umowy Usługodawca powierza dane Pacjenta Specjaliście, Specjaliście Placówki lub Placówce w celu przeprowadzenia Konsultacji.
  5. Usługodawca świadczy również usługi prowadzenia Konta Specjalisty i umożliwienia Specjaliście odpłatnego prowadzenia Konsultacji na rzecz Pacjentów. Usługi na rzecz Specjalistów opisane są w odrębnym regulaminie – Regulamin dla Specjalisty oraz są świadczone na podstawie umowy zawartej ze Specjalistą lub Placówką.
  6. Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Użytkowników na podstawie niniejszego Regulaminu, które szczegółowo zostały opisane w §3 Regulaminu.
  7. Każdy zapis Regulaminu, w którym znajduje się odniesienie do „Specjalisty”, stosuje się odpowiednio w odniesieniu do „Specjalisty Placówki”.

## §2 Postanowienia ogólne

1. Serwis jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej [www.aurorapsyche.com](http://www.aurorapsyche.com) i jest prowadzony i administrowany przez Usługodawcę.
2. Regulamin określa w szczególności:

- a. rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną,
  - b. zasady korzystania z Testu, Kalendarza i innych Usług,
  - c. zasady składania Zamówień i zamawiania Konsultacji,
  - d. dokonywania opłat za zamówione Konsultacje,
  - e. zasad odpowiedzialności Usługodawcy oraz zakres odpowiedzialności Specjalistów i Placówki za świadczone usługi,
  - f. zasady i warunki korzystania z Serwisu,
  - g. prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkowników,
  - h. procedurę reklamacyjną,
  - i. zasady realizacji prawa odstąpienia i wyjątki od tego prawa.
3. Regulamin jest dostępny nieprzerwanie i nieodpłatnie w Serwisie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, utrwalenie, zapisanie i wydrukowanie. Regulamin dostępny jest w stopce Serwisu pod nazwą „Regulamin”.
  4. Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i Przedsiębiorców na prawach konsumenta, korzystających z Serwisu, składających Zamówienie i korzystających z Konsultacji.
  5. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu przed przystąpieniem do korzystania z Serwisu.
  6. Usługodawca nie stosuje indywidualnego dostosowywania cen do konkretnych Konsumentów lub konkretnych kategorii Konsumentów w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie zachowań Konsumentów.
  7. Opis Konsultacji, warunki ich przeprowadzenia, sposób przygotowania oraz zakres Konsultacji prezentowanych w Wyszukiwarce, Kalendarzu i Serwisie, są zamieszczane bezpośrednio przez Specjalistę, przy opisie Konsultacji i stanowią warunki szczegółowe zamawianej przez Użytkownika Konsultacji.

### **§3 Rodzaje i zakres Usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników**

1. Za pośrednictwem Serwisu, Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników Usługi drogą elektroniczną. Korzystając z Usług w serwisie lub składając Zamówienie, Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, rozumie i akceptuje jego treść oraz zobowiązuje się do przestrzegania go.
2. Podstawową Usługą świadczoną drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika przez Usługodawcę jest prowadzenie Serwisu i umożliwienie Użytkownikowi skorzystanie z Wyszukiwarki online i Testu w celu znalezienia odpowiedniej Konsultacji i Specjalisty do jej wykonania po opłaceniu Zamówienia przez Użytkownika.
3. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu również inne usługi, m.in.:
  - a. udostępnienie Kalendarza Konsultacji umożliwiającego Użytkownikowi dokonanie rezerwacji terminu Konsultacji,
  - b. prezentowanie informacji o Specjalistach, ich specjalizacji, formach komunikacji, dostępności Konsultacji, opinii o Specjalistach, kwocie i formach wynagrodzenia za Konsultacje i in.,
  - c. prezentowanie numeru Telefonu Aurora Psyche, opisanego w serwisie jako „Pomoc psychologiczna” (prowadzonego przez studentów psychologii ostatnich lat pod nadzorem uprawnionej osoby), z którego każdy Użytkownik potrzebujący wsparcia psychicznego może skorzystać w ramach taryfy swojego operatora telefonii komórkowej,
  - d. prezentowanie opisów Konsultacji wraz z informacjami jak się do nich przygotować (opisy są zamieszczane przez Specjalistę zgodnie z §2 ust 7 Regulaminu),

- e. prowadzenia i umożliwienia Użytkownikom i Pacjentom dostępu do Konta Pacjenta i informacji o zamówionych Konsultacjach oraz Dziennika, które zostały w nim umieszczone,
  - f. umożliwienie Użytkownikom przeglądania historii Zamówień w Koncie Pacjenta,
  - g. powiadamianie o terminie Konsultacji lub jej zmianie za pośrednictwem wiadomości mailowej na adres e-mail Użytkownika podany w Zamówieniu,
  - h. umożliwienie zapisu i wysyłka newslettera,
  - i. możliwość zamieszczania przez Użytkowników ocen i opinii o Specjaliście i Konsultacjach po przeprowadzeniu Konsultacji poprzez przyznawanie graficznych ocen („kciuk w górę” i „kciuk w dół”), które będą widoczne w profilu Specjalisty. Istnieje również możliwość zostawienia opinii opisowej, do której wgląd ma Usługodawca i decyduje o jej ewentualnym opublikowaniu,
  - j. umożliwienie Użytkownikom przeglądania i czytania treści edukacyjnych i informacyjnych zamieszczonych w Serwisie,
  - k. umożliwienie Użytkownikom podjęcia kontaktu z Usługodawcą za pośrednictwem formularza w zakładce „Kontakt”,
  - l. możliwość kontaktowania się ze Specjalistą za pośrednictwem Dziennika lub adresów mailowych dostępnych w Serwisie,
    - a. umożliwienie podjęcia kontaktu z Usługodawcą za pośrednictwem formularza elektronicznego w zakładce „Współpraca” w Serwisie, Użytkownikom wykonującym zawód psychologa lub posiadającym odpowiednie kwalifikacje do realizacji usług z zakresu pomocy psychologicznej i psychoterapii (lekarz psychiatra, psychoterapeuta) - w celu rekrutowania przez tego Użytkownika na Specjalistę,
  - m. inne usługi wymienione w Serwisie,
4. Za pośrednictwem Serwisu świadczone są Usługi o charakterze nieodpłatnym oraz odpłatnym.
  5. Usługi wymienione w §3 ust 2 i 3 Regulaminu świadczone za pośrednictwem Serwisu na rzecz Użytkowników stanowią Usługi nieodpłatne.
  6. Podczas korzystania z Serwisu, Użytkownik może dodatkowo zapisać się do nieodpłatnego newslettera, w celu otrzymywania od Usługodawcy na swój adres mailowy informacji m.in. o nowościach, produktach i promocjach w Serwisie, zwłaszcza dotyczących Konsultacji, oraz działalności Usługodawcy i Specjalistów lub innych podmiotów współpracujących z Usługodawcą. Wszelkie szczegóły związane z usługą newslettera, zostały szczegółowo opisane w „Regulaminie Newslettera”, dostępnym w Serwisie, w stopce strony.
  7. Do odpłatnych Usług zalicza się Konsultacje prowadzone przez Specjalistów, które Użytkownik zdecyduje się zamówić za pośrednictwem Serwisu. Opłata dokonywana jest przez Użytkownika przed przeprowadzeniem Konsultacji, na konto bankowe Usługodawcy za pośrednictwem bramki płatniczej dostępnej w Serwisie lub linku przesłanego w wiadomości mailowej.
  8. Rozliczenie wynagrodzenia Specjalisty otrzymywanego za przeprowadzoną Konsultację następuje za pośrednictwem Serwisu po dokonanej przez Użytkownika wpłacie, na zasadach określonych poniżej oraz w Regulaminie dla Specjalisty i zawartej ze Specjalistą umowy.
  9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia opłat od wybranych przez siebie Usług świadczonych w ramach Serwisu, o czym zobowiązuje się poinformować Użytkowników w drodze wiadomości mailowej z co najmniej na 2-tygodnie przed wprowadzeniem odpłatnych Usług.

#### **§4 Konto Pacjenta**

1. Założenie Konta Pacjenta jest całkowicie bezpłatne, dobrowolne i zależne od woli Użytkownika.
2. Z większości Usług Użytkownik może korzystać bez konieczności zakładania Konta Pacjenta (np. przeglądanie Serwisu, korzystanie z Wyszukiwarki, sprawdzenie Kalendarza, udział w Teście, wysłanie zapytania przez formularz kontaktowy). Założenie Konta Pacjenta jest konieczne, jeśli Użytkownik chce zamówić Konsultację u Specjalisty.

3. Zakup Konsultacji wiąże się z koniecznością założenia Konta Pacjenta, ponieważ jest to niezbędne do opłacenia Zamówienia, dostępu w Koncie Pacjenta do wszystkich informacji o zakupionej Konsultacji oraz udziału w spotkaniu online w ramach Konsultacji ze Specjalistą.
4. Korzystanie z Konta Pacjenta pozwala na:
  - a. przeglądanie historii Zamówień złożonych przez Użytkownika w Serwisie,
  - b. prowadzenie Dziennika,
  - c. składanie Zamówień w przyszłości poprzez automatyczne zapisywanie danych Użytkownika lub Pacjenta w Formularzu zamówienia,
  - d. dostęp do informacji o zakupionych Konsultacjach, ich przebiegu i notatkach z Konsultacji sporządzonych przez Specjalistów,
  - e. możliwość załączenia dokumentacji medycznej lub o innym charakterze, skierowanej do Specjalisty prowadzącego Konsultację,
  - f. sprawdzenie statusu Zamówienia,
  - g. możliwość zostawienia oceny i opinii o Specjaliście (poprzez przyznawanie oceny graficznej, a także możliwość zostawienia opinii opisowej),
  - h. samodzielną edycję danych Pacjenta lub danych adresowych i teleadresowych,
  - i. możliwość zmiany hasła logowania do Konta Pacjenta,
  - j. skorzystanie z opisu Konsultacji oraz sposobu przygotowania się do niej, które zamieszczane są przez Specjalistę,
5. W celu założenia Konta Pacjenta przez Użytkownika, należy zaznaczyć opcję utworzenia Konta Pacjenta, dostępną w Serwisie w trakcie procesu składania Zamówienia i wypełniania Formularza zamówienia, wypełnienie formularza rejestracji oraz zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności, a następnie aktywowanie Konta Pacjenta poprzez kliknięcie przez Pacjenta lub Użytkownika w link aktywacyjny przesłany na adres mailowy podany w formularzu rejestracji.
6. Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę o bezpłatne świadczenie usługi prowadzenia Konta Pacjenta z chwilą potwierdzenia założenia Konta Pacjenta poprzez kliknięcie przez Pacjenta lub Użytkownika w link aktywacyjny przesłany na adres mailowy podany w formularzu rejestracji.
7. Podczas rejestracji niezbędne jest podanie przez Użytkownika następujących danych: imię, nazwisko, adres email, numer telefonu, data urodzenia, PESEL oraz hasło.
8. Użytkownik loguje się do Konta Pacjenta z wykorzystaniem swojego adresu e-mail oraz zdefiniowanego przez siebie hasła.
9. Na Użytkownika ciąży obowiązek ochrony hasła do Konta Pacjenta przed osobami trzecimi. Użytkownik odpowiada za wszelkie działania osób, którym udostępnił dane umożliwiające korzystanie z jego Konta Pacjenta, w tym za działania osób, które weszły w posiadanie wskazanych danych na skutek zaniedbań Użytkownika w należytej ochronie danych.
10. Każdy Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto Pacjenta.
11. Bez uszczerbku dla ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w §13 Regulaminu, Użytkownik może w każdej chwili i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów usunąć Konto Pacjenta z poziomu panelu zarządzania Kontem Pacjenta lub przesyłając stosowne żądanie do Usługodawcy na adres e-mail: aurora.psyche@outlook.com, czego skutkiem będzie usunięcie Konta oraz rozwiązanie umowy w zakresie jego prowadzenia, najpóźniej w ciągu 7 (siedmiu) dni od zgłoszenia żądania do Usługodawcy. Usunięcie Konta Pacjenta przez Użytkownika może wiązać się z utratą dostępu do informacji o zamówionych i aktywnych Konsultacjach.
12. Usunięcie Konta Pacjenta nie spowoduje usunięcia informacji o złożonych Zamówieniach z wykorzystaniem Konta Pacjenta z baz danych Usługodawcy, które to informacje Usługodawca będzie przechowywał do czasu upływu przedawnienia roszczeń z umowy zawartej za pośrednictwem Serwisu lub przez cały czas funkcjonowania Serwisu, chyba że wcześniej Pacjent sprzeciwi się przechowywaniu tych informacji, a Usługodawca nie będzie posiadał nadrzędnego interesu w ich przechowywaniu.
13. Usługodawca może wypowiedzieć umowę prowadzenia Konta Pacjenta w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że podane przez Użytkownika informacje i dane są niezgodne z prawdą lub zostały pozyskane lub wykorzystane przez Użytkownika w sposób bezprawny, zawiadamiając przy tym odpowiednie organy państwowe. Usługodawca może ponadto wypowiedzieć umowę prowadzenia Konta Pacjenta, jeżeli Użytkownik nie korzystał z niego w ciągu 12 (dwunastu) miesięcy od dnia ostatniej aktywności Użytkownika w Koncie Pacjenta.

14. Chcąc wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczącą Konta Pacjenta Usługodawca poinformuje o tym Użytkownika na adres e-mail podany przez niego podczas rejestracji, w terminie 14 dni przed planowaną datą usunięcia Konta Pacjenta.

### **§5 Składanie Zamówień i zawarcie umowy**

1. Użytkownik może składać Zamówienia w ramach Serwisu 7 (siedem) dni w tygodniu przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę przez cały rok.
2. Użytkownik nie może złożyć Zamówienia anonimowo ani pod pseudonimem.
3. Zamówienie odpłatnej Konsultacji odbywa się za pośrednictwem Serwisu zgodnie z wyborem Użytkownika i dostępnością Konsultacji w Kalendarzu, w zależności od wybranego przez Użytkownika Specjalisty i terminu.
4. Jeżeli Użytkownik składa Zamówienie obejmujące pakiet Konsultacji, zakres pakietu Konsultacji jest stały i nie może być zmieniany lub modyfikowany przez Użytkownika, zwłaszcza po dokonaniu i opłaceniu Zamówienia.
5. Konsultacja jest usługą odpłatną i może zostać przeprowadzona przez Specjalistę wyłącznie po wcześniejszym złożeniu Zamówienia i jego opłaceniu za pośrednictwem platformy płatniczej dostępnej w Serwisie lub linku przesłanego w wiadomości mailowej po wypełnieniu Formularza zamówienia.
6. Opłata za Konsultację lub pakiet Konsultacji ma charakter ryczałtowy i pobierana jest jednokrotnie w ramach Zamówienia. Cena Konsultacji jest ustalana i publikowana w Serwisie bezpośrednio przez Specjalistów.
7. Cena Konsultacji, jej szczegółowy opis, jej koszt oraz charakterystyka znajdują się przy danej pozycji w Serwisie i są publikowane przez Specjalistę, a po dokonaniu zakupu Konsultacji – informacje szczegółowe jej dotyczące są dostępne również w Koncie Pacjenta przy wykupionej Konsultacji oraz przesyłane są w wiadomości mailowej na adres e-mail podany w Formularzu zamówienia.
8. Użytkownik może złożyć Zamówienie w celu zakupu Konsultacji zakładając Konto Pacjenta. Wówczas Użytkownik zakłada Konto Pacjenta zgodnie z §5 Regulaminu i będąc zalogowanym dokonuje Zamówienia poprzez czynności opisane w niniejszym §6 Regulaminu albo zakłada Konto Pacjenta na etapie wypełniania Formularza zamówienia.
9. Podczas składania Zamówienia w ramach Serwisu Użytkownik ma możliwość skorzystania z Wyszukiwarki i zapoznania się z listą Specjalistów oraz dostępnymi terminami Konsultacji poprzez skorzystanie z Kalendarza.
10. Złożenie Zamówienia odbywa się poprzez wypełnienie Formularza zamówienia po uprzednim dodaniu do Koszyka interesujących Użytkownika Konsultacji.
11. Na etapie składania Zamówienia następuje również wybór metody płatności za Zamówienie.
12. Warunkiem złożenia Zamówienia jest podanie przez Użytkownika w Formularzu zamówienia koniecznych danych oraz akceptacja Regulaminu poprzez zaznaczenia okienka oznaczonego, jako „Akceptuję Regulamin oraz Politykę Prywatności” (lub równoznacznego). Akceptacja jest niezbędna do dokonania i sfinalizowania Zamówienia.
13. Jeżeli Użytkownik dokonuje zakupu Konsultacji, w ramach której rozpoczęcie świadczenia planowane jest przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy, konieczne jest złożenie oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o wyrażeniu zgody na natychmiastowe wykonanie umowy o świadczenie usługi – Konsultacji i rezygnacja z prawa do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego jej wykonania, o ile wolą Użytkownika jest skorzystanie z Konsultacji niezwłocznie po zakupie.
14. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących Regulaminu, Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcą.
15. Proces składania Zamówienia kończy kliknięcie w przycisk finalizujący Zamówienie, które wiąże się z obowiązkiem uiszczenia należnej Usługodawcy ceny w wysokości uzależnionej od ceny zamówionej Konsultacji. Kliknięcie w przycisk finalizujący Zamówienie np. „Kupuję i płacę” (lub równoznaczny) stanowi oświadczenie woli Użytkownika, prowadzące do zawarcia umowy na przeprowadzenie Konsultacji, które następnie zostanie przeprowadzone przez Specjalistę na rzecz Pacjenta.
16. Umowa na przeprowadzenie Konsultacji jest zawierana między Pacjentem (lub osobą dokonującą Zamówienia Konsultacji na rzecz innej osoby np. dziecka) a Specjalistą po dokonaniu przez Użytkownika płatności, z chwilą otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia przyjęcia złożonego Zamówienia drogą elektroniczną na adres mailowy podany w Formularzu

zamówienia, na warunkach podanych w procesie zakupowym oraz przesłanych mailowo po opłaceniu Zamówienia.

17. W przypadku składania Zamówienia na Konsultację, która ma być przeprowadzona na rzecz osoby innej niż Użytkownik (np. dziecka, członka rodziny), w Formularzu zamówienia Użytkownik podaje dane osobowe Pacjenta oraz Użytkownika jako osoby zamawiającej Konsultację.
18. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych lub podanie danych bez zgody osoby, której dane dotyczą. W sytuacji, gdy Użytkownik podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione wątpliwości Usługodawcy lub Specjalisty, co do ich poprawności, realizacja Zamówienia może zostać wstrzymana. W takim przypadku Użytkownik zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną o tym fakcie. Użytkownik ma prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych.
19. W przypadku Pacjenta wymagane jest podanie następujących danych:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. PESEL,
  - c. numer telefonu,
  - d. adres mailowy,
  
22. W przypadku Użytkownika jako osoby składającej Zamówienie wymagane jest podanie następujących danych osobowych:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. PESEL,
  - c. numer telefonu,
  - d. adres mailowy,
  
23. Po złożeniu Zamówienia Użytkownik może zgłosić żądanie otrzymania faktury VAT. W celu otrzymania faktury konieczne jest przesłanie w ciągu maksymalnie 5 dni wiadomości mailowej z żądaniem uzyskania faktury za Konsultację, w której zostaną podane wszelkie informacje niezbędne do faktury.
23. W trakcie składania Zamówienia Użytkownik może także dobrowolnie zaznaczyć pole wyboru ze zgodą na przetwarzanie jego danych osobowych w celu wysyłania mu newslettera przez Usługodawcę (jeśli taka opcja jest dostępna), co wiąże się z zawarciem przez strony umowy na dostarczanie treści cyfrowej (newslettera), zgodnie z warunkami odrębnego Regulaminu newslettera, dostępnego w Serwisie. Nie jest to jednak obowiązkowe i nie ma wpływu na realizację Zamówienia.
24. Nieotrzymanie potwierdzenia e-mail, o którym mowa w §5 ust 16 Regulaminu w ciągu godziny od złożenia Zamówienia oznacza, że umowa nie została zawarta. W takim przypadku należy niezwłocznie skontaktować się z Usługodawcą w celu otrzymania dalszych instrukcji. Jeżeli Konsultacja została w tym czasie wykonana, Specjaliście należne będzie pełne wynagrodzenie za Konsultację, wskazane w Zamówieniu.
25. Opłacenie Zamówienia powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż do 15 (piętnastu) minut od złożenia Zamówienia. Po upływie tego terminu nastąpi automatyczne anulowanie Zamówienia.
26. W przypadku rezerwacji kolejnych Konsultacji (poza pierwszą) u danego Specjalisty, Konsultacja może zostać zarezerwowana podczas Konsultacji, przez Specjalistę z uwzględnieniem terminu odpowiedniego dla obu Stron. Wówczas Pacjent ma obowiązek opłacić Konsultację najpóźniej 24 godziny od momentu zarezerwowania jej w Kalendarzu. Proces płatności za Zamówienie złożone w sposób opisany w zdaniu poprzednim, stosuje się odpowiednio §5 i §6 Regulaminu.

## **§6 Formy płatności za Zamówienie**

1. W procesie składania Zamówienia Użytkownik obowiązany jest także dokonać wyboru co do formy płatności za Zamówienie, z obecnie dostępnych w Serwisie.
2. Ceny za Konsultacje zostały wyrażone w złotych polskich (PLN).
3. Zapłata za Zamówienie nie jest zaliczką i jest bezzwrotna, z zastrzeżeniem §7 ust. 5 i ust. 6 Regulaminu oraz z zastrzeżeniem prawa odstąpienia od umowy.



4. Za złożone Zamówienie można zapłacić, w zależności od wyboru Użytkownika, za pośrednictwem platformy płatniczej dostępnej w Sklepie, która została szczegółowo wskazana w procesie zakupowym lub za pośrednictwem linka generowanego przez dostawcę usług płatniczych (TPay), przesłanego w wiadomości mailowej na adres mailowy Użytkownika podany w Formularzu zamówienia.
5. W Serwisie można dokonać płatności za złożone Zamówienie za pośrednictwem platformy płatniczej, na którą Użytkownik zostanie przekierowany po przesłaniu Formularza zamówienia, w następujący sposób:
  - a. płatność BLIK – użycie 6-cyfrowego kodu BLIK, zgodnie z procedurą dostawcy płatności,
  - b. szybkim przelewem elektronicznym,
  - c. formą przelewu tradycyjnego, zgodnie z danymi widocznymi w Serwisie podczas składania Zamówienia,
  - d. lub innej formie dostępnej w Serwisie.
6. Za złożone Zamówienie można zapłacić, w zależności od wyboru Użytkownika, za pośrednictwem platformy płatniczej:
  - a. Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (TPay), plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań, KRS 0000412357, NIP 7773061579,
  - b. lub innej dostępnej w Sklepie, która została szczegółowo wskazana w procesie zakupowym.
7. Płatności są dokonywane na dedykowane danemu Specjaliście konto u operatora płatności, który po przeprowadzeniu Konsultacji przez Specjalistę i odjęciu należnych prowizji, wypłaca mu należne wynagrodzenie na warunkach umowy o współpracy między Specjalistą a Usługodawcą.
8. Wszelkie płatności elektroniczne realizowane są zgodnie z obowiązującymi regulacjami dostawców usług płatniczych oraz przepisami prawa, a Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ich prawidłowość.
9. Płatność powinna być dokonana przed rozpoczęciem Konsultacji, zaś brak jej dokonania w pełnej wysokości powoduje, że Usługodawca nie ma obowiązku świadczenia usługi. Ten sam skutek wywołuje dokonanie płatności po przekroczeniu maksymalnego czasu oczekiwania na płatność. Jeżeli jednak Konsultacja zostanie przeprowadzona na rzecz Pacjenta, Specjaliście będzie należne pełne wynagrodzenie, którego wysokość była podana w Zamówieniu lub w opisie Konsultacji, w związku z czym Pacjent będzie miał obowiązek uregulować nieopłaconą Konsultację.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przekazywaniu płatności lub odpowiedzi autoryzacyjnych, spowodowane przyczynami powstałymi po złożeniu przez Użytkownika należnych środków lub weryfikacji danych, w szczególności spowodowane podaniem przez Użytkownika nieprawidłowych lub niekompletnych danych, które uniemożliwiają zrealizowanie płatności, jak również za opóźnienia będące następstwem innych zdarzeń niezależnych od Usługodawcy lub dostawcy usług płatniczych.
11. Korzystając z powyższych form płatności Użytkownik nie jest obciążany żadnymi dodatkowymi opłatami, a ceny podane w Serwisie stanowią ceny końcowe i zawierają wszelkie należne podatki i opłaty.
12. Usługodawca nie gromadzi żadnych danych osobowych związanych z dokonywaniem płatności przez Użytkownika, w szczególności danych kart płatniczych, danych dostępnych do systemów płatności ani innych danych o podobnym znaczeniu.
13. Zamieszczone w Serwisie ceny zawierają wszystkie koszty i podatki, w tym podatek VAT (o ile taki jest naliczany).
14. W przypadku, gdy z jakiegóż przyczyny dokonanie płatności nastąpi po anulowaniu wstępnej rezerwacji Konsultacji, Użytkownik składający Zamówienie może ponownie wybrać inny termin Konsultacji zamówionej u Specjalisty lub może skontaktować się z Usługodawcą w celu odzyskania opłaty z uwagi na brak możliwości zarezerwowania innego terminu Konsultacji.

## **§7 Przeprowadzenie odpłatnej Konsultacji na rzecz Pacjenta**

1. Przeprowadzenia zamówionej i opłaconej przez Użytkownika Konsultacji dokonuje Specjalista wybrany przez Użytkownika w Formularzu zamówienia, w terminie i zakresie wskazanym w Zamówieniu.

2. Konsultacja prowadzona jest za pośrednictwem Konta Pacjenta, podczas spotkania online o czasie trwania wybranym przez Użytkownika podczas składania Zamówienia. Nie jest możliwe częściowe wykonanie jednej Konsultacji w ramach kilku spotkań.
3. W przypadku Pacjenta poniżej 16 lat Konsultacja prowadzona jest za zgodą rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego, a w przypadku Pacjenta w wieku 16 – 18 lat za zgodą tego Pacjenta i jego opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego. Zgoda może być wyrażona za pośrednictwem oświadczenia Użytkownika będącego rodzicem lub opiekunem prawnym złożonego w Formularzu zamówienia lub drogą mailową.
4. Dzień przed terminem Konsultacji Pacjent otrzyma wiadomość mailową z przypomnieniem oraz informacjami dotyczącymi przygotowania się do Konsultacji.
5. Zapłata za Zamówienie nie jest zaliczką i jest bezzwrotna, ale Pacjent za pośrednictwem funkcjonalności Konta Pacjenta bez konsekwencji może przełożyć Konsultację na inną datę przed upływem 24 godzin przed terminem Konsultacji. Jeśli Klient odwoła Konsultację (zrezygnuje) z wyprzedzeniem mniejszym niż 24 godziny, środki nie zostaną zwrócone ani przeniesione na inny termin. Informacje o zmienionym terminie Konsultacji będą podlegały aktualizacji w Koncie Pacjenta.
6. Jeśli Klient spóźni się na umówioną Konsultację dłużej niż 15 minut lub nie stawi się na Konsultację, Konsultacja zostanie uznana za przeprowadzoną, a wpłacone środki nie zostaną zwrócone.
7. Odwołanie lub zmiana terminu Konsultacji może nastąpić przez skorzystanie z funkcjonalności dostępnej w Koncie Pacjenta.
8. W uzasadnionych przypadkach Specjalista może odwołać umówioną Konsultację poprzez przesłanie wiadomości do Konta Pacjenta lub drogą mailową na adres mailowy podany w Formularzu zamówienia do kontaktu. W takim wypadku Pacjentowi zostanie zaproponowany inny termin Konsultacji albo zwrot kosztów (wg wyboru Pacjenta).
9. Przed przystąpieniem do pierwszej Konsultacji u danego Specjalisty, wymagającej dodatkowych informacji o Pacjencie, Pacjent może zostać poproszony przez Specjalistę do wypełnienia formularza wstępnego lub udzielenia odpowiedzi na pytania oraz do przesłania informacji o stanie zdrowia lub dokumentacji medycznej. Pacjent deklaruje prawdziwość i aktualność podanych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia. W przypadku zatajenia informacji, Specjalista nie ponosi odpowiedzialności za brak rezonowania Konsultacji online z sytuacją życiową Klienta.
10. W ramach Konta Pacjenta, Pacjent może prowadzić Dziennik w formie notatnika online oraz podjąć samodzielną decyzję o udostępnieniu treści Dziennika Specjaliście przed lub w trakcie Konsultacji.
11. Podczas trwania Konsultacji i po jej zakończeniu, Specjalista sporządza i umieszcza w Koncie Pacjenta notatkę do wglądu Specjalisty z przeprowadzonej Konsultacji. Pacjent nie ma wglądu do notatki, ponieważ stanowi ona wewnętrzny zapis dotyczący przebiegu Konsultacji. Usługodawca, co do zasady nie ma dostępu do treści notatek i badań oraz Dziennika Pacjenta, a jedynie ma dostęp do informacji złożonych przez Użytkownika w Zamówieniu. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Pacjentów i Użytkowników przez Usługodawcę i podmioty z nim współpracujące zostały opisane w Polityce Prywatności dostępnej w Serwisie.

#### **§8 Wyszukiwarka sposób prezentowania usług Specjalistów oraz zasady prezentowania wyników wyszukiwania**

1. Serwis posiada cechy kwalifikujące go jako internetową platformę handlową, za pośrednictwem której Użytkownik może zawrzeć umowę ze Specjalistą.
2. Wyszukiwarka dostępna w Serwisie zawiera możliwość wyszukiwania i filtrowania po następujących polach:
  - a. Imię lub nazwisko Specjalisty
  - b. Rodzaj Konsultacji,
  - c. Rodzaj Specjalisty (specjalizacja),
  - d. Obszar pomocy,
  - e. Język Konsultacji,
  - f. Termin Konsultacji
  - g. Zakres cenowy,
  - h. Miejsce usługi,
  - i. Ilość poleceń Specjalisty,
  - j. Długość doświadczenia

3. Wyniki w Wyszukiwarce nie zawierają ofert sponsorowanych, Usługodawca nie stosuje usług promowania Specjalistów a wyniki Wyszukiwania mają charakter obiektywny i zgodny z kryteriami podanymi przez Użytkownika oraz w kolejności odpowiadającej opcjom przez niego wybranym, tak aby spełnić oczekiwania Użytkownika.
4. Wyniki w Wyszukiwarce są przedstawiane w formie listy z dostępnymi Konsultacjami, przy czym:
  - a. jeżeli Użytkownik wybrał konkretną Konsultację lub konkretnego Specjalistę, dodatkowo zostanie zaprezentowana cena,
  - b. jeżeli Specjalista ma włączony Kalendarz Wizyt, dodatkowo zostaną przedstawione najbliższe terminy Konsultacji, które są dostępne dla Użytkownika. Kliknięcie w termin spowoduje dodanie terminu do Koszyka,
  - c. jeżeli Użytkownik wybrał kategorię Konsultacji, zostaną przedstawieni Specjaliści, którzy oferują Konsultacje należące do tej kategorii,
  - d. jeżeli Użytkownik wybrał konkretnego Specjalistę, a nie ma on obecnie wolnych terminów, ma możliwość zapisania się do kolejki, jeśli posiada Konto Pacjenta i zostanie powiadomiony o wolnym terminie mailowo.
5. O kolejności wyświetlania wyników, poza kryterium dopasowania, decyduje również kryterium trafności, opierające się na danych umieszczonych bezpośrednio w ofertach Specjalistów.
6. Propozycje Konsultacji dostępne w Wyszukiwarce zawierają nazwę, opis, sposób przygotowania się do Konsultacji i jest przypisane do co najmniej jednej kategorii, co usprawnia wyszukiwanie. Informacje te są umieszczane przez Specjalistów.
7. Test mający na celu pomoc w doborze Specjalisty ma wyłącznie charakter doradczy, a ostateczna decyzja Użytkownika dotycząca wyboru Specjalisty, w tym m.in. rodzaju Specjalisty, długości i częstotliwości Konsultacji, zakresu potrzebnej pomocy psychologicznej lub psychoterapeutycznej powinna być poprzedzona samodzielną analizą informacji o Specjaliście dostępnych w Serwisie dokonaną przez Użytkownika. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dobór Specjalisty i zakresu Konsultacji.

#### **§9 System ocen i opinii**

1. W ramach Serwisu, Usługodawca udostępnia Użytkownikom system ocen zarówno w formie opisowej jak i graficznej, który służy do wymiany subiektywnych opinii o Specjalistach oraz Konsultacjach przez nich prowadzonych. Ocena graficzna („kciuk w górę” jako ocena pozytywna, a „kciuk w dół” jako ocena negatywna) są widoczne w profilu Specjalisty i stanowią ocenę jego Konsultacji, zaś opinie opisowe stanowią dodatkowy komentarz do przeprowadzonej Konsultacji i są widoczne dla Specjalisty oraz Usługodawcy, który decyduje o ewentualnym opublikowaniu opinii w formie anonimowej (bez podawania jej autora).
2. Usługodawca może mailowo poprosić Użytkownika o przesłanie lub opublikowanie opinii dotyczącej Specjalisty i przeprowadzonej przez niego Konsultacji. Przesłanie lub opublikowanie opinii jest dobrowolne i nie wpływa na usługi świadczone przez Usługodawcę lub Specjalistę.
3. Specjalista lub Usługodawca może jednokrotnie ustosunkować się do treści opinii przesyłając Pacjentowi swoją odpowiedź.
4. Wystawianie oceny lub opinii nie jest możliwe w sytuacji, gdy Użytkownik nie skorzystał z usług Specjalisty lub nie uczestniczył w Konsultacji.
5. Oceny i opinie nie mogą opierać się na relacjach osób trzecich, w tym małżonków, członków rodziny i in. Wyjątek stanowi opisywanie leczenia dzieci, osób w podeszłym wieku, osób niezdolnych do samodzielnego wystawienia opinii oraz pary uczestniczącej w terapii, która może wydać swoją wspólną opinię, bazującą na ich wspólnych odczuciach lub odczuciach jednego z nich.
6. Ocena w formie opisowej może mieć charakter polecający lub niepolecający korzystania z usług danego Specjalisty. Graficzna ocena pozwala ocenić Użytkownikowi przebieg realizacji Konsultacji przez Specjalistę, według swojego uznania poprzez wydanie oceny pozytywnej („kciuk w górę”) lub negatywnej („kciuk w dół”).
7. Ocena zawsze przyporządkowana jest do danego Konta Pacjenta oraz konkretnej Konsultacji przeprowadzonej przez Specjalistę. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treści umieszczane w ocenach i odpowiedziach.
8. Opinie graficzne są jawne i dostępne dla wszystkich osób odwiedzających Serwis.
9. Oceny i odpowiedzi powinny być zgodne z rzeczywistym przebiegiem Konsultacji i nie mogą zawierać:
  - a. danych kontaktowych lub loginów innych Użytkowników,
  - b. adresów stron internetowych,

- c. treści reklamowych, marketingowych lub odnoszących się do tzw. lokowania produktu, jak również nazw leków,
  - d. danych medycznych, wrażliwych i informacji uzyskanych lub podanych podczas Konsultacji,
  - e. treści naruszających prawa, dobra osobiste lub dobre obyczaje.
  - f. wyrażen wulgarnych, niecenzuralnych i obraźliwych,
  - g. przezwisk, odnoszenia się do sfery prywatnej i rodzinnej, oskarżeń o popełnienie przestępstwa,
  - h. wzywania do stosowania przemocy lub do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej itp.
10. Niedozwolone jest również dodawanie opinii, które mogą zostać uznane za pomówienie lub które kwestionują treści umieszczone przez Usługodawcę lub Specjalistę w Serwisie lub kwestionują kwalifikacje lub uprawnienia, które zostały potwierdzone przez właściwe instytucje lub Specjalistę.
11. Niedozwolone jest dokonanie złożenia Zamówienia przez Użytkownika wyłącznie w celu wystawienia oceny (np. aby sztucznie zawyżyć lub zaniżyć wiarygodność Specjalisty).
12. Niedozwolone jest umieszczanie opinii przez Specjalistów lub Placówki na własnych Kontach dla Specjalisty oraz jakiegokolwiek próby manipulacji opiniami, informacjami i ocenami.
13. Usługodawca nie ingeruje w treści ocen i odpowiedzi, jednakże zastrzega sobie prawo do usunięcia lub zablokowania możliwości ich wystawienia w uzasadnionych przypadkach, gdy:
- a. naruszają postanowienia Regulaminu, w szczególności ustępu 9 - 11 niniejszego paragrafu,
  - b. zostały omyłkowo wystawione wobec niewłaściwego Specjalisty lub do niewłaściwej Konsultacji, jeśli ich treść jednoznacznie wskazuje na pomyłkę,
  - c. treść oceny jednoznacznie wskazuje na pomyłkę co do jej typu,
  - d. treść oceny zawiera znaki, które powodują, że staje się ona nieczytelna, nie dotyczy to jednak znaków specjalnych właściwych dla języka, w którym wystawiona została ocena,
  - e. Usługodawca otrzyma prośbę Użytkownika o usunięcie oceny lub opinii.
14. Użytkownik zamieszczając opinię w Serwisie oświadcza, że wystawiona przez niego opinia lub ocena są prawdziwe i zgodne z rzeczywistym stanem rzeczy.
15. Dodając opinię lub ocenę, Użytkownik udziela Usługodawcy i Specjaliście niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie z treści opinii lub jej części, bez ograniczeń terytorialnych, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę i Specjalistę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczenie tak, aby każdy miał dostęp do niej w wybranym przez siebie miejscu i czasie, opublikowanie w Internecie na innych stronach internetowych, kontaktach społecznościowych i firmowych oraz serwisach Usługodawcy lub Specjalisty. Usunięcie Konta Pacjenta przez Użytkownika nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.
16. Decyzja o opublikowaniu w Serwisie opinii opisowej należy do Usługodawcy.

#### **§10 Zasady korzystania z Serwisu**

1. Użytkownik może korzystać z Serwisu wyłącznie na własny użytek. Zakazane jest wykorzystywanie zasobów i funkcji Serwisu w celu prowadzenia działalności komercyjnej lub takiej, która naruszałaby interes Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które Użytkownik poniósł w związku z zagrożeniami istniejącymi w Internecie, takimi jak przejęcia haseł przez osoby postronne, włamania do systemu, czy zainfekowanie wirusami systemu.
3. Zakazane jest korzystanie z Serwisu, Konta Pacjenta lub funkcjonalności Serwisu w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.
4. W ramach korzystania z Serwisu, jak również w ramach korzystania przez Użytkownika ze sposobów komunikacji zaproponowanych Użytkownikowi przez Usługodawcę (np. poprzez utworzone i udostępnione Użytkownikowi formularza kontaktu lub formularza wystawiania

opinii) zabrania się dostarczania informacji o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności zabrania się:

- a. dostarczania i przekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, w szczególności w ramach Formularza zamówienia, wiadomości prywatnych, wystawianych opinii,
  - b. rozsyłania i umieszczania w ramach Serwisu niezamówionej informacji handlowej,
  - c. korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem oraz przepisami prawa,
  - d. korzystania z Serwisu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie,
  - e. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w Serwisie do innych celów niż osobistego użytku.
5. Wszelkie podane przez Użytkownika dane podczas korzystania z Serwisu lub Usług muszą być zgodne z prawdą. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za podanie danych niezgodnych z prawdą.

### **§11 Wymagania techniczne i funkcjonowanie Serwisu**

1. Do skorzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w §3 ust. 2 – 3 Regulaminu oraz funkcjonalności Serwisu, w tym przeglądania dostępnych Konsultacji, korzystania z Wyszukiwarki oraz składania Zamówień potrzebne są:
  - a. urządzenie (komputer, tablet, telefon lub in.) oraz dostęp do Internetu,
  - b. odpowiednio skonfigurowana przeglądarka internetowa obsługująca pliki typu cookies oraz obsługę javascript – Microsoft Edge, Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome (w miarę możliwości – w zaktualizowanej wersji). Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.
  - c. aktywne i odpowiednio skonfigurowane konto poczty e-mail, umożliwiające odbieranie wiadomości mailowych przez Użytkownika i/lub Pacjenta.
2. Do korzystania z Konsultacji wymagane jest:
  - a. posiadanie urządzenia końcowego w postaci komputera lub urządzenia mobilnego – smartfona lub tabletu,
  - b. posiadanie aktywnego mikrofonu, słuchawek lub głośnika oraz kamery internetowej z uwagi na fakt, że Konsultacje prowadzone są online w postaci wideorozmowy,
  - c. posiadanie dostępu do sieci Internet,
  - d. posiadanie Konta Pacjenta,
  - e. posiadanie dostępu do odpowiedniego komunikatora internetowego (jeżeli Pacjent i Specjalista ustalą komunikator do rozmowy online),
  - f. posiadanie aktywnego i odpowiednio skonfigurowanego konta poczty e-mail, umożliwiającego odbieranie wiadomości mailowych przez Użytkownika i/lub Pacjenta.
3. Usługodawca nie jest odpowiedzialny za wypadki wynikające z niedostosowania się Użytkownika do przedstawionych w Regulaminie wymagań technicznych koniecznych do współpracy z systemem teleinformatycznym, z którego korzysta. W szczególności chodzi o przypadki, gdy Użytkownik źle skonfigurował lub w ogóle nie skonfigurował konta poczty elektronicznej i z tego powodu nie docierają wiadomości e-mail od Użytkownika do Usługodawcy lub od Usługodawcy do Użytkownika.
3. Brak posiadania przez Użytkownika sprawnego sprzętu wymienionego w §11 ust. 2 lit. b. Regulaminu tj. mikrofon, kamera i in., nie powoduje obowiązku zwrotu opłaty za Konsultację, której przeprowadzenie nie było możliwe z przyczyn niedopełnienia przez Użytkownika i/lub Pacjenta wymagań opisanych w Regulaminie.
4. Usługodawca zapewnia środki techniczne służące zapobieganiu pozyskiwaniom, modyfikacji lub zniekształceniom danych osobowych i informacji przez Użytkowników oraz przez nieuprawnione osoby trzecie.
5. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby korzystanie z Serwisu możliwe było z wszystkich popularnych typów komputerów, systemów operacyjnych i przeglądarek internetowych, jednak nie gwarantuje i nie odpowiada za możliwość i efektywność korzystania z wymienionych stron w całości lub części przy użyciu wszystkich dostępnych narzędzi.
6. Korzystanie z Serwisu i Usług następuje za pośrednictwem ogólnodostępnej sieci Internet, która ze swej istoty nie gwarantuje niezawodności ani poufności komunikacji pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą. Ochrona danych osobowych Użytkownika realizowana jest

przez Usługodawcę zgodnie z zasadami określonymi w treści Polityki Prywatności dostępnej w stopce Serwisu pod nazwą „Polityka Prywatności”.

7. Dla bezpieczeństwa korzystania z Serwisu i Usług zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik posiadało w szczególności:
  - a. aktualny system antywirusowy,
  - b. skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
  - c. zainstalowane dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa.
8. Usługodawca oświadcza, że nigdy nie wysyła próśb o przysłanie e-mailem hasła Użytkownika.
9. Usługodawca dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności Serwisu. Użytkownik powinien poinformować Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Serwisu lub Konta Pacjenta.
10. Z uwagi na ważne przyczyny, w szczególności: konieczność ulepszenia i czuwania nad poprawnym i bezpiecznym działaniem Serwisu, Usługodawca zastrzega sobie prawo do okresowego wyłączenia dostępności Serwisu w celu jego rozbudowy, konserwacji bądź aktualizacji, o czym Użytkownik będzie informowany drogą mailową, w Koncie Pacjenta lub na stronie internetowej Serwisu.
11. Jeżeli Usługodawca podejmie decyzję o zakończeniu świadczenia Usług, zakończeniu sprzedaży Konsultacji poprzez zamknięcie części lub całości Serwisu, wówczas poinformuje Użytkowników o tym poprzez opublikowanie na stronach Serwisu i w Koncie Pacjenta odpowiedniej informacji i poprzez wysłanie wiadomości mailowych. W sytuacji, jeżeli Pacjent ma aktywne Konsultacje w Koncie Pacjenta, Usługodawca zobowiązuje się przez okres 1 (jednego) miesiąca zapewnić możliwość skorzystania z Konsultacji i przesłania mu informacji niezbędnych do skorzystania z nich, o czym Pacjent zostanie poinformowany w Koncie Pacjenta lub mailowo.

#### **§12 Odpowiedzialność Usługodawcy za niezgodność usług cyfrowych z umową (Regulaminem) i prawo odstąpienia od usług cyfrowych**

1. Usługodawca ma obowiązek dostarczyć Użytkownikowi Usługi zgodne z umową (Regulaminem).
2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usług w terminie oraz brak zgodności Usług (będących usługami cyfrowymi – np. Konto Pacjenta) z umową (Regulaminem).
3. Zakres i zasady odpowiedzialności za wady regulują postanowienia Rozdziału 5a Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Jeżeli Usługi nie zostały dostarczone w terminie, Konsument i/lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 10-14 niniejszego paragrafu. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy Usług niezwłocznie lub w dodatkowym terminie, który został wyraźnie uzgodnionym z Konsumentem (Przedsiębiorcą na prawach konsumenta), Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) może odstąpić od umowy.
5. Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) może odstąpić od umowy bez wzywania do wykonania Usług, jeżeli:
  - a. Usługodawca oświadcza, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie wykona Usług, lub
  - b. Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) i Usługodawca uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin wykonania Usług miał istotne znaczenie dla Konsumenta (Przedsiębiorcy na prawach konsumenta), a Usługodawca nie wykonał ich w tym terminie.
6. W przypadku, świadczenia Usług w sposób niezgodny z umową, Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) może żądać wykonania Usług w sposób zgodny z umową w trybie reklamacyjnym określonym w ust. 10 – 14 niniejszego paragrafu Regulaminu.
7. Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy:

- a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Usługodawcy na żądanie Konsumenta (Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) doprowadzenie Usług do zgodności z umową (Regulaminem) jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,
  - b. Usługodawca pomimo żądania Konsumenta (Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) nie doprowadzi Usług do zgodności z umową (Regulaminem),
  - c. brak zgodności z umową (Regulaminem) nadal występuje, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługi do zgodności z umową zgodnie z żądaniem Konsumenta (Przedsiębiorcy na prawach konsumenta),
  - d. brak zgodności Usług z umową (Regulaminem) jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony polegającym na doprowadzeniu usługi cyfrowej do jej zgodności z umową (Regulaminem),
  - e. z oświadczenia Usługodawcy, złożonego w odpowiedzi na żądanie Konsumenta (Przedsiębiorcy na prawach konsumenta), wyraźnie wynika, że Usługi nie zostaną doprowadzone do zgodności z umową (Regulaminem) w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
8. Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) nie może dokonać odstąpienia, jeżeli Usługi są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Usług z umową (Regulaminem) jest nieistotny.
9. Jeżeli Użytkownik stwierdzi wady świadczonych Usług powinien poinformować o tym Usługodawcę, określając jednocześnie swoje roszczenie związane ze stwierdzoną wadą lub składając oświadczenie stosownej treści.
10. Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usług.
11. Każda reklamacja powinna zawierać co najmniej:
- a. imię i nazwisko, adres, kod pocztowy,
  - b. nazwę Usługi, która objęta jest reklamacją,
  - c. opis reklamacji i sposób korzystania z Usług wraz z opisem nieprawidłowości,
  - d. datę ujawnienia się niezgodności Usług z umową (Regulaminem),
  - e. ewentualne roszczenia względem Usługodawcy.
12. Złożenie reklamacji jest możliwe na adres pocztowy (adres prowadzenia działalności przez Usługodawcę, podany w stopce Serwisu) lub elektroniczny (mail: aurora.psych@outlook.com).
13. Usługodawca ustosunkuje się do składanej przez Konsumenta (Przedsiębiorcę na prawach konsumenta) reklamacji w ciągu 14 dni od dnia jej doręczenia, za pomocą takiego środka komunikacji, przy wykorzystaniu którego reklamacja została złożona.

### §13 Prawo odstąpienia od zamówionych Konsultacji

1. Usługodawca nie świadczy bezpośrednio usług psychologicznych, psychiatrycznych lub psychoterapii, a jedynie umożliwia Użytkownikom zawarcie umowy ze Specjalistą za pośrednictwem Serwisu. Usługodawca dostarcza więc narzędzia Specjaliście i Użytkownikom do prowadzenia i korzystania z Konsultacji.
2. Co do zasady, Pacjent lub Użytkownik nie ma prawa rezygnacji z Konsultacji. Usługodawca umożliwia Pacjentom **odwołanie lub przełożenie sesji na inną datę przed upływem 24 godzin przed terminem sesji**. Jeśli Klient odwoła sesję z wyprzedzeniem mniejszym niż 24 godziny, środki nie zostaną zwrócone ani przeniesione na inny termin. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały opisane w §7 ust. 5-8 Regulaminu.
3. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy zawartej za pośrednictwem Serwisu (umowy zawartej na odległość), z zastrzeżeniem §14 Regulaminu, w terminie 14 (czternastu) dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
4. Do zachowania terminu wystarczy poinformowanie Usługodawcy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład informacja przekazana pocztą elektroniczną na mail Usługodawcy podany w Serwisie lub pismo wysłane pocztą tradycyjną na adres Usługodawcy) przed upływem terminu do odstąpienia.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć na formularzu, którego wzór dostępny jest w Serwisie, jednakże nie jest to obowiązkowe.
6. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Usługodawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 (czternaście) dni od dnia, w którym Usługodawca został

poinformowany o decyzji Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.

7. Zwrotu płatności Usługodawca dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
8. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta kartą płatniczą, Sprzedawca dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do tej karty płatniczej.
9. Prawo odstąpienia od usług cyfrowych (Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu np. Konto Pacjenta, Formularz kontaktowy), zostało opisane w §12 ust. 4, ust. 5, ust. 7 i ust. 8.

#### **§14 Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy**

1. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w przypadku, w którym zamówiona Konsultacja lub usługa cyfrowa została wykonana za wyraźną zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.
2. Zgoda, o której mowa w §14 ust. 1 powyżej składana jest poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (check box) podczas składania Zamówienia, przed dokonaniem płatności.
3. W sytuacji, gdy **umowa zawarta ze Specjalistą będzie stanowiła umowę o świadczenie usług zdrowotnych, to zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, przepisy o odstąpieniu od umowy nie będą miały zastosowania.**
4. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, aby wykonywanie Konsultacji lub innej usługi rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem określonej ceny Konsultacji podanej w Zamówieniu.
5. Prawo odstąpienia od usług cyfrowych (Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu np. Konto Pacjenta), zostało opisane w §12 ust. 4, ust. 5, ust. 7 i ust. 8.

#### **§15 Odpowiedzialność**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę materiałów i informacji umieszczonych w Serwisie przez Użytkownika lub Specjalistę. Usługodawca nie odpowiada za roszczenia Użytkowników, Specjalistów oraz osób trzecich, których prawa i uzasadnione interesy zostały naruszone poprzez te materiały i treści. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Usługodawca nie jest zobowiązany do sprawdzenia lub weryfikacji materiałów lub informacji, opisów Konsultacji, notatek z Konsultacji, sposobu przygotowania się czy terminów zamieszczanych przez Specjalistów w Serwisie. Za informacje umieszczane przez Specjalistów za pośrednictwem Konta dla Specjalisty odpowiedzialność ponosi wyłącznie Specjalista.
2. Informacje zawarte w Serwisie o charakterze edukacyjnym udostępniane są wyłącznie w ogólnych celach informacyjnych i nie stanowią porady medycznej, lecz są:
  - a. dostarczane wyłącznie do celów edukacyjnych,
  - b. nie mają na celu zastąpienia indywidualnej porady medycznej udzielanej przez lekarza lub innego dostawcę usług zdrowotnych,
  - c. nie stanowią rekomendacji jakiegokolwiek określonego sposobu leczenia.
3. Żadna z informacji zawartych w Serwisie nie ma na celu stawiania diagnozy, leczenia lub w inny sposób nie może być wykorzystywana lub traktowana jako porada medyczna, opinia lekarska lub diagnoza.
4. Użytkownik i Usługodawca nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności za niewykonanie postanowień niniejszego Regulaminu, gdy będzie to spowodowane przyczynami, których zaistnienia nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.



5. Usługodawca oświadcza, że nie świadczy bezpośrednio usług z zakresu psychoterapii, psychologii, porad medycznych, ani jakichkolwiek innych świadczeń zdrowotnych. Usługi takie świadczone są przez Specjalistów, posiadających swoje profile w Serwisie, a Usługodawca występuje wyłącznie w roli pośrednika w zawieraniu umów między Specjalistą a Pacjentem.
6. Użytkownik lub Specjalista ponoszą pełną odpowiedzialność za złamanie prawa bądź szkodę wywołaną działaniami w Serwisie, w szczególności podaniem nieprawdziwych danych, ujawnieniem tajemnicy zawodowej, innej informacji poufnej lub tajemnicy przedsiębiorstwa, naruszeniem dóbr osobistych lub praw autorskich oraz praw pokrewnych.
7. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika lub Specjalistę i uniemożliwienia dostępu do tych danych, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem tego Użytkownika lub Specjalistę za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do tych danych.
8. W stosunku do podmiotów innych niż konsumenci, Usługodawca odpowiada wyłącznie za szkody spowodowane z wyłącznej winy umyślnej Usługodawcy. Wyłączona jest odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści.

#### **§16 Prawa autorskie**

1. Treści publikowane w Serwisie przez Usługodawcę i Specjalistów, zawierają treści chronione prawem autorskim, licencją, prawem własności przemysłowej oraz zawierają dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej.
2. Autorskie prawa majątkowe do treści, zdjęć lub innych materiałów udostępnionych w Serwisie przysługują Usługodawcy lub innemu podmiotowi, który dokonał publikacji w Serwisie.
3. Zakazane jest powielanie i rozpowszechnianie w jakiegokolwiek formie i w jakikolwiek sposób treści i materiałów dostępnych w Serwisie, a w szczególności tekstu, grafiki, znaków towarowych, logotypów, ikon, zdjęć i innych rozwiązań technologicznych lub materiałów, które stanowią utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do których prawa autorskie lub licencja przysługują wyłącznie Usługodawcy lub osobie, która treści opublikowała.
4. Dalsze rozpowszechnianie tekstów, zdjęć, treści i utworów opublikowanych w Serwisie stanowi naruszenie praw autorskich lub warunków licencji przysługujących Usługodawcy lub ich twórcom i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.
5. Korzystanie z Usług Serwisu nie daje Użytkownikowi żadnych autorskich praw majątkowych ani osobistych do utworów i funkcjonalności serwisu. Użytkownik może korzystać z nich wyłącznie dla własnych potrzeb.
6. Modyfikowanie, kopiowanie, dystrybucja, przekazywanie, wyświetlanie, przesyłanie, przedrukowywanie, sublicencjonowanie, tworzenie zbiorczych prac z materiałów, o których mowa powyżej, a także odsyłanie i sprzedaż tych materiałów nie jest dopuszczalna.
7. Na wszelkie treści przesyłane Użytkownikowi w ramach świadczonych Usług i realizacji Zamówienia, co do zasady udzielana jest licencja niewyłączna na czas nieokreślony na korzystanie z nich w ramach użytku własnego.

#### **§17 Postępowanie reklamacyjne**

1. Usługodawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz udzieli pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z jego funkcjonowaniem. Procedura reklamacyjna w zakresie Usług świadczonych w Serwisie przez Usługodawcę została opisana w §12 Regulaminu.
2. Pozostałe zastrzeżenia, a także uwagi, sugestie i błędy Serwisu można zgłaszać, pisząc na adres mailowy Usługodawcy e-mail: [aurora.psyche@outlook.com](mailto:aurora.psyche@outlook.com) lub na adres siedziby Usługodawcy podany w stopce Serwisu oraz w Regulaminie przy definicji Usługodawcy.
3. Reklamacje dotyczące realizacji Konsultacji powinny być składane do danego Specjalisty, zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w Koncie Pacjenta oraz w wiadomości mailowej potwierdzającej Zamówienie.
4. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
  - a. numer Zamówienia (o ile było składane),

- b. dane Specjalisty, do którego reklamacja jest kierowana lub którego dotyczy,
  - c. imię i nazwisko składającego reklamację,
  - d. imię i nazwisko Użytkownika lub Pacjenta,
  - e. adres poczty elektronicznej, a w przypadku reklamacji listownej – adres korespondencyjny,
  - f. opis problemu, który wystąpił, stanowiącego przyczynę reklamacji,
  - g. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia,
  - h. numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności.
5. W przypadku wniesienia do Usługodawcy reklamacji dotyczącej usług Specjalisty, reklamacja zostanie niezwłocznie przekazana do Specjalisty. W razie potrzeby i za zgodą Specjalisty Usługodawca może zaangażować się w wyjaśnianie reklamacji.
6. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wniesienia. Jeżeli termin ten nie będzie mógł być utrzymany, Usługodawca lub Specjalista powiadomi przed jego upływem o przyczynach opóźnienia i wyznaczy kolejny termin.
7. Informacja o wyniku rozpoznania reklamacji przekazywana jest w przypadku zgłoszenia reklamacji:
  - a. w formie listownej – listownie,
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej – w formie elektronicznej na wskazany w reklamacji adres poczty elektronicznej.
8. Postanowienia niniejszego §17 Regulaminu stosuje się również do Przedsiębiorców na prawach konsumentów.

#### **§18 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur**

1. Szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument (Przedsiębiorca na prawach konsumenta) może szukać na stronie internetowej <http://www.polubowne.uokik.gov.pl> oraz [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)
2. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Konsumenta (Przedsiębiorcę na prawach konsumenta) rezultatu, może on skorzystać m.in. z:
  - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,
  - b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem (Przedsiębiorcą na prawach konsumenta) a Usługodawcą,
  - c. bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
  - d. internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług,
  - e. punktu kontaktowego przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Zgodnie z treścią art. 5 pkt. 5 lit. b) Ustawy o Pozasądowym Rozwiązywaniu Sporów Konsumenckich przepisów tej ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej (art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta)

#### **§19 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych przekazywanych przez Użytkownika do Usługodawcy w celu świadczenia Usług w Serwisie jest Usługodawca (dalej jako: „Administrator danych”).

Natomiast w chwili dokonania Zamówienia Konsultacji i jej opłacenia, dane osobowe Użytkownika i/lub Pacjenta zostają przekazane do wybranego Specjalisty i w celu realizacji Konsultacji Administratorem danych staje się wybrany przez Użytkownika lub Pacjenta Specjalista, który przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi w jego działalności przepisami i procedurami dotyczącymi ochrony danych osobowych oraz zgodnie z obowiązującą go tajemnicą zawodową.

2. Administrator danych zobowiązuje się do ochrony danych osobowych uzyskanych na skutek świadczonych Usług zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz z 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) (tzw. RODO), a także zgodnie z zasadami zawartymi w Polityce prywatności, dostępnej w stopce Serwisu.
3. Użytkownik podaje przy składaniu Zamówienia swoje dane osobowe lub dane osobowe Pacjenta do przetwarzania przez Administratora w celu realizacji złożonego Zamówienia i przekazania danych do Specjalisty celem realizacji Konsultacji. Użytkownik i Pacjent w każdej chwili mają możliwość wglądu, poprawiania, aktualizacji oraz usuwania swoich danych osobowych, a także skorzystania z pozostałych uprawnień wynikających z Polityki prywatności.
4. Szczegółowe zasady zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych wykorzystywanych w celu świadczenia Usług przez Administratora danych zostały opisane w Polityce prywatności, która znajduje się w Serwisie w stopce, pod nazwą „Polityka Prywatności”.
5. Szczegółowe zasady zbierania plików cookies za pośrednictwem Serwisu, zostały opisane w Polityce Cookies, która znajduje się na stronie internetowej Serwisu, w zakładce „Polityka Cookies”.

## **§20 Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w ważnych przypadkach, w szczególności w przypadku:
  - a. zmiany funkcjonalności Serwisu,
  - b. zmiany profilu działalności Usługodawcy,
  - c. zmiany przepisów prawa, w zakresie w jakim prowadzi ona do modyfikacji treści Regulaminu,
  - d. konieczności zwiększenia transparentności Regulaminu,
  - e. wydanie przez organy administracji publicznej decyzji rekomendacji, zaleceń lub aktów o analogicznym charakterze w jakim dokumenty modyfikują treść Regulaminu albo nakładają na Usługodawcę obowiązek określonej modyfikacji Regulaminu,
  - f. powstanie orzecznictwa sądowego lub administracyjnego, z którego wynika, że treść Regulaminu jest sprzeczna z prawem - w zakresie, w jakim z punktu widzenia przeciętnego Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta proponowana zmiana Regulaminu jest na jego korzyść,
  - g. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów w Regulaminie,
  - h. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych wskazanych w Regulaminie,
  - i. konieczności poprawy obsługi lub usprawnienia Usług świadczonych przez Usługodawcę,
  - j. zmian związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa świadczonych Usług i dopracowania rozwiązań technicznych.
2. O dokonanej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Użytkownika drogą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail lub w drodze korespondencji wewnętrznej kierowanej do Użytkownika za pośrednictwem Konta Pacjenta, na 14 (czternaście) dni przed ich wejściem w życie.
3. Zmiany w Regulaminie są wprowadzane bez uszczerbku dla praw nabytych przez Użytkownika lub Pacjenta przed dokonaniem zmiany.

4. Funkcjonalności Serwisu są stale rozwijane i mogą ulegać zmianom, o czym Użytkownicy będą na bieżąco informowani. Nieistotna zmiana funkcjonalności nie wymaga zmiany Regulaminu.
5. Każdorazowo składane Zamówienie stanowi odrębną umowę i wymaga osobnej akceptacji Regulaminu. Umowa zawierana jest na czas i w celu realizacji Zamówienia i Konsultacji.
6. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie wyłącza lub w żadnym stopniu nie ogranicza uprawnień Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wynikających z przepisów prawa.
7. Wszystkie archiwalne wersje Regulaminu dostępne są do ściągnięcia w formacie .pdf – linki znajdują się poniżej Regulaminu.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego.

Archiwalne wersje regulaminu:

[- brak.](#)