

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DLA UŻYTKOWNIKA – obowiązujący od dnia 1 października 2020 r.

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta między Użytkownikiem zwanym dalej również Usługobiorcą a Usługodawcą - właścicielem Strony www.twojpsycholog.pl.
2. Do zawarcia umowy dochodzi po akceptacji Regulaminu przez Usługobiorcę i udostępnieniu Użytkownikowi funkcjonalności Serwisu przez Usługodawcę. Przez akceptację rozumie się oznaczenie na stronie www.twojpsycholog.pl odpowiedniego pola z informacją: „Akceptuję warunki Regulaminu świadczenia usług na stronie www.twojpsycholog.pl.”
3. Wszelkie oświadczenia woli i wiedzy składane przez Strony Umowy wobec siebie wymagają dla swej skuteczności odpowiedniego ich dotarcia do strony w taki sposób, aby druga strona mogła zapoznać się z ich treścią, za pośrednictwem serwisu bądź adresu e-mail.

§ 2. WYJAŚNIENIE PODSTAWOWYCH POJĘĆ

1. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawarta z Usługobiorcą bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, 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;
2. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji w Serwisie poprzez wypełnienie Formularza i dokonała rezerwacji terminu wizyty u Profesjonalisty;
3. **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji poprzez wypełnienie Formularza i rezerwacji terminu wizyty u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza, lub skorzystała z innych usług dostępnych w serwisie;
4. **Profesjonalista** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu psychologa na podstawie ustawy z dnia 8 czerwca 2000 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (tj. Dz.U. 2019 poz. 1026) lub osoba niebędąca psychologiem, ale posiadająca odpowiednie kwalifikacje do realizacji usług z zakresu pomocy psychologicznej;
5. **Usługodawca** – właściciela strony www.twojpsycholog.pl, którym jest: **TwójPsycholog Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Gdańsku przy ul. Głogowskiej 12/4 80-302 Gdańsk, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. Gdańsk VII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000905171, NIP 5842803417;
6. **Usługa** – usługa oferowana za pośrednictwem strony www.twojpsycholog.pl świadczona drogą elektroniczną i polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą publicznych systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Usługobiorcy bez fizycznej obecności stron Umowy;

7. **Usługa świadczona przez Profesjonalistę** – usługi z zakresu pomocy psychologicznej świadczone przez Profesjonalistów posiadających Profil w Serwisie, których wyszukanie, rezerwacja, zmiana bądź odwołanie terminu realizacji takiej usługi odbywa się za pośrednictwem Serwisu www.twojpsycholog.pl;
8. **Serwis** – strona internetowa wywoływana pod adresem domeny internetowej www.twojpsycholog.pl;
9. **Adres e-mail** – adres poczty elektronicznej Użytkownika, Profesjonalisty lub Usługodawcy;
10. **Rejestracja** – proces wypełnienia Formularza w Serwisie poprzez podanie wymaganych danych osobowych odnoszących się do osoby wyrażającej wolę skorzystania z rezerwacji wizyty u Profesjonalisty lub zadania pytania konkretnemu Profesjonalistcie oraz zgód na przetwarzanie tych danych przez Usługodawcę;
11. **Formularz** – dokument w formie ankiety, jaki wyświetli się na stronie TwójPsycholog po oznaczeniu przez Użytkownika opcji rezerwacji wizyty w Kalendarzu Profesjonalisty lub zadania pytania;
12. **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
13. **Profil Profesjonalisty**- zbiór informacji na temat Profesjonalisty umieszczony w Serwisie w postaci podstrony Serwisu posiadającej unikalny adres URL;
14. **Kalendarz** – oprogramowanie służące do zarządzania grafiką wizyt u Profesjonalisty, w tym spotkań w trybie on-line, umożliwiające Użytkownikowi dokonanie rezerwacji terminu u Profesjonalisty, jej zmiany bądź anulowania.

§ 3.

ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Rezerwacja wizyty w Kalendarzu Profesjonalisty wymaga rejestracji do Serwisu i odbywa się za pośrednictwem Formularza udostępnionego przez Usługodawcę.
2. Wypełnienie Formularza - ankiety oraz akceptacja Regulaminu przez Użytkownika skutkuje zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą w zakresie funkcjonalności udostępnionych przez Serwis, oraz na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
3. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolną zgodą na przetwarzanie tych danych osobowych, jakie zostały ujawnione w związku z akceptacją Regulaminu oraz potwierdzeniem ich autentyczności.
4. O ile Użytkownik nie dokona odrębnych ustaleń z Profesjonalistą, umówienie za pośrednictwem Kalendarza kolejnej wizyty u Profesjonalisty każdorazowo wymaga dokonania ponownej rejestracji do Serwisu za pośrednictwem Formularza.
5. Ponowne wypełnienie Formularza oznacza zawarcie nowej Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą i zakończenie Umowy zawartej wcześniej.
6. Do trybu zawarcia nowej Umowy odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ustępów od 2 do 4 niniejszego paragrafu.

§ 4.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Za pośrednictwem strony www.twojpsycholog.pl świadczone są usługi o charakterze nieodpłatnym oraz odpłatnym.
2. Do usług nieodpłatnych dostępnych za pośrednictwem strony zalicza się:

- 1) pozyskiwanie informacji o Profesjonalistach, ich specjalizacji, formy komunikacji, rezerwacji wizyt, opinii o Profesjonalistach, kwocie i formach wynagrodzenia za porady i konsultacje, sposobie świadczenia tych usług oraz miejscach ich udzielania;
 - 2) rezerwację wizyty za pośrednictwem Kalendarza;
 - 3) powiadamianie o terminie wizyty lub jej zmianie;
 - 4) zadawania pytań Profesjonalistom;
 - 5) dostęp do artykułów i innych publikacji na stronie twojpsycholog.pl.
3. Usługa świadczona przez Profesjonalistę jest odpłatna, a jej rozliczenie następuje bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem a Profesjonalistą z wyłączeniem pośrednictwa Usługodawcy.
 4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia opłat od dowolnych usług świadczonych w ramach Serwisu, o czym zobowiązuje się informować Usługobiorców drogą mailową z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 5.

1. Prawidłowe korzystanie ze strony www.twojpsycholog.pl możliwe jest po spełnieniu następujących wymagań technicznych:
 - posiadanie dostępu do sieci Internet,
 - posiadanie jednej z wymienionych przeglądarek internetowych zaktualizowanych do najnowszej wersji: Firefox, Chrome, Safari, Edge, Opera.
2. Dokonanie rezerwacji wizyty lub zmiana terminu czy odwołanie rezerwacji u Profesjonalisty za pośrednictwem Kalendarza udostępnionego w Serwisie skutkuje wykonaniem Usługi przez Usługodawcę w tym zakresie.

§ 6.

PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Zawarcie Umowy uprawnia Użytkownika w szczególności do komunikacji elektronicznej z Usługodawcą, rezerwacji wizyt, ich zmianie czy anulowaniu w Kalendarzu Profesjonalisty, zadawania pytań Profesjonalistom, jak również do składania i otrzymywania oświadczeń woli i wiedzy w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Serwisu.
2. W związku z zawartą umową Użytkownik ma prawo w szczególności do:
 - korzystania z wszystkich funkcjonalności Strony, o których mowa w § 4 Regulaminu;
 - otrzymywania powiadomień o terminie wizyty u Profesjonalisty, również w sytuacji, gdy termin ten został wyznaczony przez Profesjonalistę za pośrednictwem Kalendarza;
 - odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od akceptacji Regulaminu;
 - poprawy lub modyfikacji danych osobowych zawartych w Formularzu;
 - cofnięcia zgód udzielonych w Formularzu;
 - rozwiązania Umowy na zasadach opisanych w Regulaminie.
3. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu jest uprawniony do zadawania pytań Profesjonalistom. Pytania mogą być zadawane bądź poprzez bezpośrednie wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Profesjonalisty udostępnionej na profilu,

bądź przesłanie na adres poczty elektronicznej Usługodawcy: kontakt@twojpsycholog.pl

4. Pytania powinny odnosić się wyłącznie do oferowanych przez Profesjonalistów usług oraz wykonywanej przez nich działalności zawodowej. Wszelkie pytania wykraczające poza ten zakres i przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej Usługodawcy nie będą udostępniane Profesjoniściście.
5. Przesyłanie pytań przez Użytkownika bezpośrednio na adres mailowy Profesjonalisty odbywa się poza pośrednictwem Usługodawcy i z wyłączeniem jego odpowiedzialności w tym zakresie za treść pytania.
6. Użytkownik oświadcza, że w zakresie zadawanych pytań przekazywanych przez Usługodawcę Profesjoniściście udziela Usługodawcy, niewyłączonej, nieograniczonej w czasie oraz nieodpłatnej licencji na korzystanie z treści pytania lub jego części na wszelkich polach eksploatacji i na terenie całego świata.
7. Pytania naruszające warunki opisane w ust. 4 zostaną zarchiwizowane do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z realizacją niniejszej Umowy.

§ 7.

1. Użytkownik oświadcza, że wszystkie podane przez niego w Formularzu dane są prawdziwe oraz zobowiązuje się do ich aktualizacji, jak również nieudostępniania osobom trzecim danych umożliwiających rezerwację wizyt w Serwisie i korzystanie z funkcjonalności oferowanych w ramach zawartej Umowy przez osoby trzecie.
2. Użytkownik oświadcza, że dokonując rejestracji w Serwisie, zapoznał się polityką ochrony danych osobowych, a w szczególności polityką ochrony wrażliwych danych osobowych jak dane o stanie zdrowia czy dane dotyczące filtrowania obszaru poszukiwanej przez niego specjalisty.
3. Użytkownik oświadcza, że jest osobą pełnoletnią lub posiada zgodę opiekunów/rodziców na umówienie i odbycie wizyty u specjalisty. Jeśli jest osobą niepełnoletnią, zobowiązuje się dokonać odpowiedniej adnotacji w Formularzu oraz przedstawić specjaliście zgodę opiekunów/rodziców przed rozpoczęciem wizyty.
4. Użytkownik zobowiązuje się, że w przypadku potrzeby rezerwacji wizyty dla osoby pozostającej pod jego opieką prawną dokona odpowiedniej adnotacji w Formularzu i na żądanie Profesjonalisty przedstawi odpowiednie dokumenty.
5. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z funkcjonalności Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz obowiązującymi przepisami prawa i przyjmuje do wiadomości, że będzie ponosił wyłączną odpowiedzialność za działania naruszające prawo w tym w szczególności za podanie nieprawdziwych danych, naruszanie dóbr osobistych lub praw autorskich.
6. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za podanie adresu poczty elektronicznej, do którego nie posiada dostępu, w szczególności adresu nieprawidłowego lub należącego do innego podmiotu, oraz wynikające z tego faktu skutki w postaci nieotrzymania korespondencji od Usługodawcy lub nieskutecznego złożenia oświadczeń wymaganych niniejszym Regulaminem.

§ 8.

1. Zawarcie Umowy uprawnia Usługodawcę w szczególności do komunikacji elektronicznej oraz za pośrednictwem telefonii komórkowej z Użytkownikiem, oraz

- składania i otrzymywania oświadczeń woli i wiedzy w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Serwisu.
2. Na podstawie zawartej Umowy Usługodawca jest uprawniony do przetwarzania udostępnionych przez Użytkownika danych osobowych w celach opisanych w Polityce ochrony danych osobowych, Polityce cookies oraz niniejszym Regulaminie.
 3. Usługodawca oświadcza, że wypełnienie w Formularzu pola „dane o stanie zdrowia”, jak również skorzystanie z filtrów w Serwisie ułatwiających wybór Profesjonalisty nie stanowią warunku koniecznego dokonania rezerwacji wizyty w Kalendarzu Profesjonalisty i ich dodanie przez Użytkownika jest pozostawione jego wolnemu wyborowi.
 4. Usługodawca oświadcza również, że wszelkie dane wrażliwe przekazywane przez Użytkownika bezpośrednio Profesjonalistcie są danymi, dla których administratorem danych osobowych jest dany Profesjonalista, a nie Usługodawca.
 5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usług w Serwisie w szczególności w związku z koniecznością aktualizacji oprogramowania, modyfikacją, modernizacją czy pracami serwisowymi Serwisu.
 6. Usługodawca w ramach zawartej Umowy jedynie pośredniczy w rezerwacji wizyty u Profesjonalisty i nie ponosi odpowiedzialności za jej odwołanie, niewłaściwe czy nienależyte wykonanie usługi przez Profesjonalistę.
 7. Usługodawca nie odpowiada również wobec Użytkownika za brak możliwości zarezerwowania wizyty u danego Profesjonalisty, odwołania rezerwacji czy odmowę wykonania usługi przez Profesjonalistę.
 8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy lub niewykonanie Umowy, jeżeli wskutek podania przez Użytkownika nieprawidłowego adresu poczty elektronicznej lub niepoinformowania Usługodawcy o jego zmianie, Usługodawca nie był w stanie zrealizować wskazanych w Regulaminie obowiązków związanych z komunikacją za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 9.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz przestrzegania obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu oraz Polityki ochrony danych osobowych, oraz cookie.
2. W przypadku:
 - odpowiedzi na dokonane zgłoszenia oraz zastrzeżenia będą rozpatrywane w terminie 14 dni od ich zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej Użytkownika wskazanej w Formularzu.
 - uznania przez Użytkownika naruszenia jego praw;
 - stwierdzenia nieprawidłowości na stronie www.twojpsycholog.pl;
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Użytkownikowi przysługuje prawo do zgłoszenia zastrzeżenia w formie elektronicznej pod adresem kontakt@twojpsycholog.pl.
3. Odpowiedź Usługodawcy zostanie przesłana na adres e-mail Użytkownika wskazany w Formularzu.
4. Zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu, problemy z dostępem do wszystkich lub niektórych funkcjonalności oraz usług należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu w terminie 7 dni od dnia powstania zdarzenia na adres kontakt@twojpsycholog.pl

5. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Serwisu będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu na adres kontakt@twojpsycholog.pl
6. W przypadku braku możliwości rozpoznania reklamacji w terminie wskazanym w ust.6 Usługodawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu, o czym powiadomi Użytkownika przed upływem pierwotnego terminu. W mailu informującym o zmianie terminu Usługodawca wskaże przyczyny opóźnienia oraz wyznaczy nowy termin rozpatrzenia reklamacji.
7. Do korespondencji związanej z rozpatrzeniem reklamacji stosuje się odpowiednio zasady opisane w ust.4.

§ 10. ZMIANA REGULAMINU

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku wprowadzenia bądź zmiany oferowanych funkcjonalności Serwisu, zmiany zakresu świadczonych usług lub wprowadzenia nowych.
2. O dokonanej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Użytkownika poprzez Komunikat wyświetlony na stronie www.twojpsycholog.pl oraz SMS wskazany w Formularzu na 14 dni przed ich wejściem w życie.
3. Brak sprzeciwu w terminie 7 dni od dnia powiadomienia o zmianie traktowane będzie jako zgoda na wprowadzone zmiany i akceptacja nowego brzmienia Regulaminu.
4. Złożenie przez Użytkownika sprzeciwu wobec planowanych zmian traktowane będzie jak wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w § 11 ust.1
5. Oświadczenie Użytkownika zawierające sprzeciw wobec planowanej zmiany Regulaminu dla swej skuteczności musi być złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu.

§ 11. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ORAZ JEJ ROZWIĄZANIE

1. Użytkownikowi będącemu konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny.
2. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy i przesłania go za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu.
3. Oświadczenie o odstąpieniu należy przesłać drogą elektroniczną na adres kontakt@twojpsycholog.pl.
4. Odstąpienie jest skuteczne z chwilą dotarcia oświadczenia do Usługobiorcy.

§ 12.

1. Każdej ze stron Umowy przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
2. Oświadczenie o rozwiązaniu wywołuje skutek z chwilą dotarcia oświadczenia do drugiej strony Umowy.
3. Oświadczenie Użytkownika o rozwiązaniu umowy następuje przez:
 - złożenie tego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu i przesłania na adres e-mail Usługodawcy kontakt@twojpsycholog.pl;

- kolejną rejestrację w Serwisie i wypełnienie Formularza udostępnionego przez Usługodawcę na stronie www.twojpsycholog.pl.
4. Oświadczenie Usługodawcy o rozwiązaniu umowy następuje przez złożenie tego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej kontakt@twojpsycholog.pl i przesłania na adres poczty elektronicznej Użytkownika wskazanej w Formularzu.
 5. Cofnięcie przez Użytkownika zgody na którykolwiek z warunków Regulaminu jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy ze skutkiem natychmiastowym w całości, a do oświadczeń składanych przez strony stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego paragrafu.

§ 13.

Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują od dnia 1 października 2020 r. do dnia jego uchylecia przez kolejny Regulamin.