

## **§ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Właścicielem i administratorem serwisu internetowego poradnia-online.com jest Centrum Psychologii i Twórczego Rozwoju SPECTRUM Joanna Matusik z siedzibą w Chrzanowie (32-500) ul. Trzebińska 11/20. NIP: 6282252306, REGON: 122285318
2. Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę/Serwis, warunki ich świadczenia oraz zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, jak również tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Bez żadnych zobowiązań, każda osoba może przeglądać zasoby Serwisu, lecz z chwilą dokonania jakichkolwiek czynności w tym Serwisie (na przykład poprzez: rejestrację w Serwisie, złożenie zamówienia), osoba taka staje się jego Użytkownikiem i oświadcza, iż zapoznała się z niniejszym Regulaminem oraz Polityką Prywatności, w pełni akceptuje zawarte w nich postanowienia i zobowiązuje się do ich bezwzględnego przestrzegania - w przeciwnym przypadku każdy, kto nie zgadza się z powyższym, powinien powstrzymać się od korzystania z usług Serwisu, a Administrator ma prawo odmówienia takiej osobie świadczenia usług i sprzedaży produktów oferowanych w Serwisie.
4. Regulamin niniejszy stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta między Usługodawcą a Klientem.

## **§ II. SŁOWNICZEK REGULAMINU**

1. Słowa użyte w niniejszym dokumencie mają takie znaczenie jakie mają potocznie w języku polskim, z wyjątkiem poniższych słów, które mają następujące znaczenie:
  - a) Adres e-mail – oznacza adres poczty elektronicznej podany przez Klienta w formularzu,
  - b) Formularz – oznacza formularz rejestracyjny którego wypełnienie jest niezbędne celem umożliwienia prawidłowego korzystania z usług specjalisty,
  - c) Klient – oznacza osobę fizyczną, która korzysta z usług świadczonych przez Usługobiorcę w ramach serwisu,

- d) Konto – oznacza indywidualne konto Klienta wygenerowane poprzez prawidłowe wypełnienie formularza, umożliwiające korzystanie z usług specjalistycznych świadczonych przez Usługodawcę w ramach serwisu, obsługiwane tylko i wyłącznie przez Klienta co do którego zapewnia, że nikt inny nie może mieć legalnego dostępu,
- e) Przelewy24 - serwis obsługi płatności prowadzony przez spółkę DialCom24 z siedzibą przy ulicy kanclerskiej 15; 60-327 Poznań, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000306513,
- f) Specjalista – oznacza psychologa uprawnionego do wykonywania zawodu psychologa na podstawie ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz. U. z 2001 r., Nr 73, poz. 763 ze zm.), lub adwokata uprawnionego do wykonywania zawodu adwokata na podstawie Ustawy z 26 maja 1982 Prawo o Adwokaturze,
- g) Serwis – oznacza stronę internetową wywoływaną pod adresem domeny internetowej [www.poradnia-online.com](http://www.poradnia-online.com) do której ten dysponuje stosownym prawem,
- h) Umowa – oznacza umowę o świadczenie usług specjalistycznych drogą elektroniczną,
- i) Usługa – oznacza wszelkie usługi świadczone przez Usługodawcę w ramach serwisu,
- j) Usługa specjalistyczna - oznacza wszelkie usługi płatne świadczone przez Specjalistów w ramach serwisu,
- k) Usługodawca – oznacza podmiot świadczący usługi i usługi specjalistyczne zgodnie z obowiązującym prawem.

### **§ III. USŁUGI**

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę w ramach serwisu mają charakter nieodpłatny i odpłatny.
2. W ramach usług o charakterze nieodpłatnym Klient może uzyskać przede wszystkim informacje dotyczące zakresu świadczonych usług i usług specjalistycznych, form komunikacji, wynagrodzenia i sposobu jego zapłaty.

3. W ramach usług o charakterze odpłatnym Klient może uzyskać przede wszystkim możliwość świadczenia na jego rzecz usług specjalistycznych, których świadczenie uzależnione jest od uiszczenia stosownego wynagrodzenia zgodnie z cennikiem usług.
4. Usługi płatne dokonywane mogą być za pomocą systemu płatności Przelewy24.
5. Usługi specjalistyczne wykonywane są każdorazowo przez specjalistę.
6. Serwis [www.poradnia-online.com](http://www.poradnia-online.com) oferuje następujące formy usług płatnych:
  - a) Wideo rozmowa
  - b) Rozmowa internetowa
  - c) Czat
  - d) Wiadomość tekstowa
7. Usługa specjalistyczna w formie wideo rozmowy polega na rozmowie ze Specjalistą prowadzonej w przy użyciu sprzętu i oprogramowania umożliwiającego transmisję głosu i obrazu w czasie rzeczywistym. Czas trwania tej usługi wynosi 50 minut.
8. Usługa specjalistyczna w formie rozmowy internetowej polega na rozmowie ze Specjalistą prowadzonej w formie ustnej przy użyciu komunikatora. Czas trwania tej usługi wynosi 50 minut.
9. Usługa specjalistyczna w formie czatu polega na rozmowie ze Specjalistą prowadzonej pisemnie przy użyciu wewnętrznego komunikatora. Czas trwania tej usługi wynosi 50 minut.
10. Usługa specjalistyczna w formie wiadomości tekstowej udzieleniu przez Specjalistę porady w ramach odpowiedzi na wiadomość wysłaną przez Klienta. Korespondencja pomiędzy Klientem a Specjalistą odbywa się za pośrednictwem wbudowanego w panel Klienta systemu wiadomości.
11. Informacje o tym w jakiej formie usługi specjalistyczne świadczy konkretny Specjalista umieszczone są w ogólnodostępnym profilu Specjalisty.

#### **§ IV. WARUNKI TECHNICZNE**

1. Na potrzeby świadczenia usługi przez serwis [www.poradnia-online.com](http://www.poradnia-online.com) wymagane jest spełnienie minimalnych wymagań technicznych w zakresie sprzętu oraz łącza internetowego.
2. Klient musi posiadać przynajmniej komputer z dwurdzeniowym procesorem o częstotliwości 2 GHz lub szybszy.

3. Klient musi zapewnić przynajmniej połączenie szerokopasmowe z Internetem o przepustowości conajmniej 1Mb/S (download/upload) oraz w przypadku konsultacji grupowych 1Mb/s (upload) i 2Mb/s (download).
4. Klient musi posiadać zarejestrowane konto Skype pod adresem:  
<http://www.skype.com/pl/> niezbędne do prowadzenia konsultacji wideo.

## **§ V. ZAWARCIE UMOWY**

1. W celu rozpoczęcia korzystania z usług o charakterze nieodpłatnym przez Klienta niezbędne jest jedynie jego wejście na serwis.
2. W celu rozpoczęcia korzystania z usług o charakterze odpłatnym przez Klienta niezbędne jest założenie Konta.
3. Założenie konta jest bezpłatne.
4. Aby założyć konto należy dokonać następujących czynności:
  - a) wejść na serwis
  - b) zapoznać się ze wszystkimi postanowieniami regulaminu,
  - c) prawidłowo wypełnić formularz Klienta poprzez podanie wymaganych w formularzu prawdziwych danych osobowych, oświadczyć o akceptacji regulaminu bez żadnych zastrzeżeń i spełnieniu wymaganych przez regulamin warunków – poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza.
  - d) zatwierdzić dane wpisane w formularzu i wysłać je do Usługodawcy w celu przetworzenia.
5. Dokonanie powyższych czynności przez Klienta umożliwi Usługodawcy utworzenie w ramach serwisu konta zgodnie z danymi podanymi w formularzu. Usługodawca może odmówić utworzenia konta o określonej nazwie jeżeli jest ona już wykorzystywana przez inny podmiot w ramach serwisu, sprzeczna z prawem lub narusza uzasadnione interesy Usługodawcy.
6. Utworzenie konta Klienta powoduje uzyskanie przez niego w szczególności możliwość wysłania wiadomości, rezerwacji spotkań, opłacenia usług i usług specjalistycznych, składania i otrzymywania oświadczeń woli i wiedzy.
7. Jeśli Klient nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych do założenia przez niego Konta niezbędna jest zgoda jego opiekuna prawnego. Formularz zgody należy wypełnić i wysłać email'em na adres: [biuro@poradnia-online.com](mailto:biuro@poradnia-online.com).

8. Umowa, w ramach której świadczone będą usługi o charakterze odpłatnym zostaje zawarta z chwilą podjęcia przez Klienta czynności powodującej wybór usługi specjalistycznej oferowanej przez Usługodawcę, która ma zostać świadczona na jego rzecz.
9. Celem umówienia usługi specjalistycznej w formie wideo rozmowy, rozmowy internetowej oraz czatu Klient powinien:
  - a) założyć Konto/ zalogować się na Konto,
  - b) wybrać Specjalistę, z którym chce odbyć rozmowę,
  - c) wybrać termin usługi spośród dostępnych terminów,
  - d) zarezerwować usługę,
  - e) dokonać płatności zgodnie z obowiązującym cennikiem.
10. Rezerwacja usługi w formie wideo rozmowy, rozmowy internetowej oraz czatu odbywa się w dwóch etapach:
  - a) wstępna rezerwacja – następuje po określeniu przez Klienta wybranego Specjalisty i terminu usługi,
  - b) rezerwacja opłacona – następuje po zaksięgowaniu w odpowiednim terminie płatności dokonanej przez Klienta.
11. Po dokonaniu wstępnej rezerwacji usługi inni Klienci nie mają możliwości zarezerwowania usługi u tego samego Specjalisty w tym samym czasie. Jeśli czas oczekiwania na płatność zostanie przekroczony następuje anulowanie wstępnej rezerwacji usługi.
12. Informacja o zaksięgowaniu płatności za usługę lub o anulowaniu wstępnej rezerwacji usługi jest przekazywana Klientowi poprzez panel Klienta oraz wybranemu Specjaliście.
13. Przełożenie terminu wizyty jest możliwe na 72 godziny przed rozpoczynającą się wizytą. Po tym czasie nie ma możliwości przełożenia terminu.
14. Klientowi, który nie pojawił się na wideo rozmowie bez uprzedniego jej odwołania z zachowaniem minimalnego czasu, nie przysługuje zwrot kosztów.
15. Celem umówienia usługi specjalistycznej w formie wiadomości Klient powinien:
  - a) założyć Konto/ Zalogować się na Kont,
  - b) wybrać Specjalistę, do którego chce przesłać wiadomość,
  - c) napisać wiadomość za pośrednictwem wbudowanego w panel Klienta systemu

wiadomości,

d) dokonać płatności zgodnie z obowiązującym cennikiem.

16. Sporządzona przez Klienta wiadomość wysyłana jest do wybranego Specjalisty po dokonaniu przez Klienta płatności i uzyskaniu przez Usługodawcę potwierdzenia wpłaty. Od tej chwili biegnie termin na udzielenie przez Specjalistę odpowiedzi.
17. Informacja o zaksięgowaniu płatności jest przekazywana Klientowi poprzez panel Klienta.
18. Specjalista ma na udzielenie odpowiedzi 4 dni.
19. Zawarcie umowy, w ramach której będą świadczone usługi i usługi specjalistyczne jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta jako podmiotu diagnozowania i oddziaływania specjalistycznego zgody na świadczenie tych usług.

## **§ VI. WYNAGRODZENIE I SPOSÓB JEGO UISZCZENIA**

1. Wynagrodzenie za usługi specjalistyczne jest wynagrodzeniem umownym.
2. Klient z chwilą podjęcia czynności powodującej wybór usługi specjalistycznej, która ma zostać świadczona na jego rzecz zobowiązany jest do uiszczenia stosownego wynagrodzenia.
3. Wynagrodzenie za usługę specjalistyczną jest uiszczana za pomocą kanału płatności Przelewy24 dostępnego za pośrednictwem serwisu.
4. Istnieje możliwość skorzystania z innych form płatności po uprzednim kontakcie z administratorem serwisu pod adresem: [biuro@poradnia-online.com](mailto:biuro@poradnia-online.com).
5. Wysokość wynagrodzenia za usługę specjalistyczną zależy od jej formy i została podana w cenniku usług umieszczonym w serwisie.
6. Klient zobowiązuje się do uiszczenia wynagrodzenia niezwłocznie. W każdym przypadku wynagrodzenie winno zostać uiszczony przed rozpoczęciem świadczenia usługi specjalistycznej przez Usługodawcę.
7. Brak uiszczenia wynagrodzenia w odpowiedniej wysokości lub terminie powoduje, że Usługodawca nie ma obowiązku świadczenia usługi specjalistycznej na rzecz Klienta w ramach zawartej umowy.
8. Wynagrodzenie uznaje się za uiszczony w momencie uznania rachunku bankowego Usługodawcy lub potwierdzenia wpłaty przez serwis Przelewy24.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo stosowania rabatów w wybranych przez niego okresach i w stosunku do określonych grup podmiotów.

10. Usługodawca wystawi na żądanie Klienta rachunek/fakturę, po wcześniejszym przekazaniu przez Klienta danych niezbędnych do jego wystawienia. Chęć otrzymania faktury/rachunku powinna być złożona najpóźniej w dniu zawarcia umowy. Faktura/rachunek będzie wysłana Klientowi automatycznie drogą elektroniczną po zaksięgowaniu płatności.
11. W przypadku nieobecności klienta przez pierwsze 15 minut spotkania Specjalista ma prawo anulować spotkanie a klientowi nie przysługuje wówczas zwrot pieniędzy za spotkanie.

## **§ VII. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON**

### 1. Usługodawca:

- a) w zależności od charakteru zawartej umowy zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi i usługi specjalistycznej zgodnie z jej treścią i postanowieniami regulaminu.
- b) zobowiązuje się zachować w tajemnicy informacje związane z Klientem, a uzyskane w ramach umowy, w szczególności w zakresie świadczenia usług specjalistycznych, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Obowiązek zachowania tajemnicy nie jest ograniczony w czasie.
- c) kieruje się polityką ochrony danych osobowych zgodnie z ustawą z 1997r.
- d) może odstąpić od umowy, zgodnie z postanowieniami regulaminu.
- e) w ramach zawartej umowy nie ma obowiązku świadczenia usług o charakterze odpłatnym, w tym w szczególności usług specjalistycznych w przypadku braku dokonania przez Klienta zapłaty wynagrodzenia.
- f) w ramach zawartej umowy ma prawo do zaprzestania świadczenia usług specjalistycznych w przypadku przekazywania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym.
- g) ma prawo do zawieszenia funkcjonowania serwisu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji serwisu, oprogramowania i urządzeń technicznych z nim związanych.
- h) ma prawo do zablokowania konta Klienta, który łamie którekolwiek z postanowień regulaminu lub przepisów prawa.
- i) ma prawo do zmiany postanowień regulaminu, a które to zmiany będą obowiązywały po 14 dniach od momentu ich umieszczenia w serwisie.

- j) może odwołać usługę, której termin został zarezerwowany przez Klienta. W takiej sytuacji Klient może wybrać inny termin realizacji usługi albo odstąpić od umowy dotyczącej tej usługi, z zastrzeżeniem § VII ust 1 lit. g regulaminu.

2. Klient:

- a) ma prawo do świadczenia na swoją rzecz usług specjalistycznych zgodnie z umową i postanowieniami regulaminu.
- b) może złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami regulaminu.
- c) ma prawo do odstąpienia od umowy, zgodnie z postanowieniami regulaminu.
- d) ma prawo i obowiązek kontroli, zmiany i żądania usunięcia danych przekazanych przez niego Usługodawcy.
- e) w przypadku zablokowania konta przez Usługodawcę nie może dokonać ponownego jego założenia bez uzyskania zgody Usługodawcy w formie pisemnej.
- f) ma obowiązek nieudostępniania konta innym podmiotom bez uzyskania zgody Usługodawcy w formie pisemnej.
- g) ponosi odpowiedzialność za efekty terapii z psychologiem
- h) zobowiązuje się do niewykorzystywania w jakikolwiek sposób informacji uzyskanych w ramach umowy bez uzyskania zgody Usługodawcy w formie pisemnej.
- i) nie ma uprawnienia do publicznego udostępniania treści udzielonych mu porad.

3. Wypełnienie przez Klienta formularza celem utworzenia konta jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych podanych w formularzu.

## **§ VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Klient, który zakłada Konto wyraża zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę przekazanych przez siebie danych osobowych na warunkach określonych w Polityce prywatności Usługodawcy.
2. Dane dotyczące Klienta są przekazywane Specjaliście, który świadczy usługi na rzecz tego Klienta.



3. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich kontroli oraz zmiany. Może także w każdej chwili żądać ich usunięcia z bazy danych prowadzonej przez Usługodawcę. Usługodawca może odmówić usunięcia danych osobowych Klienta tylko w przypadku gdy nakazuje mu to przepis prawa.

## **§ IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług lub brak możliwości dostępu do usług wynikające z:
  - a) awarii lub wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które nie miał wpływu;
  - b) błędnej rejestracji Klienta, lub innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do poniesionej przez Klienta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści, przy czym górna granica odpowiedzialności Usługodawcy ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia zapłaconego mu przez Klienta.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Specjalistów w ramach świadczonych przez nich usług.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta danych o bezprawnym charakterze lub mogących uszkodzić systemy komputerowe. W przypadku dostarczenia takich danych Usługodawca może uniemożliwić do nich dostęp, o czym powiadomi Klienta. Ponadto Usługodawcy będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze w pełnej wysokości. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek uniemożliwienia dostępu do danych o bezprawnym charakterze.
5. Usługodawca ma prawo wstrzymania przyjmowania zamówień na usługi po zamieszczeniu odpowiedniej informacji w serwisie poradnia-online.com. Zamówienia, które zostały prawidłowo złożone przed zamieszczeniem informacji o wstrzymaniu przyjmowania zamówień zostaną zrealizowane zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **§ X. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Usługodawcę, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać przede wszystkim wskazanie danych umożliwiających identyfikację umowy i Klienta będącego jej stroną oraz wszelkie okoliczności podnoszone w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Usługodawcę.
4. Reklamacja powinna zostać wniesiona niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zaistnienia okoliczności powodujących niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Usługodawcę. Reklamacja wniesiona po upływie tego terminu nie będzie rozpatrzona.
5. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę nastąpi niezwłocznie po jej doręczeniu w formie pisemnej, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej doręczenia.
6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w przedmiocie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Klient może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.

## **§ XI. Odstąpienie od umowy**

1. Każdej ze stron umowy przysługuje prawo odstąpienia od umowy, poza umową w ramach której świadczenie usług specjalistycznych będzie następowało za pośrednictwem wiadomości jako w formie komunikacji.
2. Prawo to wykonywane jest przez złożenie stosownego oświadczenia drugiej stronie.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy musi zostać złożone w taki sposób, aby druga strona mogła się z nim zapoznać nie później niż 72 godziny przed terminem rozpoczęcia wykonywania umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy w okresie krótszym niż 72 godziny klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy za usługę specjalistyczną.

## **§ XII. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia umieszczenia go w serwisie i stanowi integralną część umowy zawieranej z Klientem.

2. Poradnia-online.com zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie, w dowolnym zakresie i bez obowiązku informowania o tym Użytkowników Serwisu.
3. W każdym wypadku, a w szczególności jeżeli Klientem jest podmiot zagraniczny, prawem umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, a do rozpatrywania wszelkich sporów związanych z umową i regulaminem pomiędzy Usługodawcą a Klientem są sądy Rzeczypospolitej Polskiej. Przyjmuje się, że umowa zawarta została w miejscu siedziby przedsiębiorstwa Usługodawcy, tj. w Chrzanowie.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami umowy i regulaminem mają zastosowanie w szczególności przepisy:
  - a) ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U.2001.73.763 z zm.),
  - b) Ustawy z 26 maja 1982 Prawo o Adwokaturze
  - c) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2002.144.1204 z zm.),
  - d) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r., Kodeks cywilny (Dz.U.1964.16.93 z zm.)