

Regulamin świadczenia usług

I. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem w znaczeniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344).
2. Portal "Mental Benefits" stanowi własność Usługodawcy tj. Mental Benefits Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Gliwicach przy ul. Sikornik 18, 44-122 Gliwice, KRS: 0000972706, NIP: 6312705009, REGON: 522121225, prowadzącym działalność jako zarejestrowany podmiot medyczny pod numerem księgi rejestrowej 254882.
3. Regulamin określa zakres i rodzaj usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Portalu "Mental Benefits" oraz warunki ich świadczenia, zasady zawierania i odstąpienia od umowy, płatności, prawa oraz obowiązki stron, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Portal "Mental Benefits" świadczy usługi drogą elektroniczną, przez co należy rozumieć konsultacje psychologiczne, sesje psychoterapii, konsultacje terapeutyczne, konsultacje logopedyczne, konsultacje fizjoterapeutyczne, konsultacje pedagogiczne oraz doraźne wsparcie innych Specjalistów dziedzin pokrewnych, zwane dalej konsultacjami specjalistycznymi, oraz realizuje promocję zdrowia psychicznego poprzez dostarczenie multimedialnych materiałów edukacyjnych.
5. Z konsultacji specjalistycznych oferowanych przez Portal "Mental Benefits" mogą korzystać osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. W pozostałych przypadkach wymagana jest zgoda opiekunów prawnych, wyrażona w czasie konsultacji i odnotowana w dokumentacji medycznej.
6. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem Portalu. Do zawarcia umowy o świadczenie usług oferowanych przez Portal dochodzi poprzez zaakceptowanie Regulaminu oraz zarejestrowanie konta Klienta w Portalu.

II. Definicje pojęć.

1. Adres e-mail – oznacza adres poczty elektronicznej podany przez Klienta w Formularzu rejestracyjnym i przypisany do jego konta.
2. Formularz rejestracyjny – oznacza formularz, którego wypełnienie jest niezbędne do założenia konta Klienta i korzystania z usług w ramach Portalu "Mental Benefits", który zawiera: imię i nazwisko Klienta, numer telefonu kontaktowego, adres zamieszkania, numer pesel, datę urodzenia oraz narodowość. Dane te stanowią tzw. "oznaczenie pacjenta" zgodnie z przepisami o dokumentacji medycznej i przetwarzane są w celu realizacji świadczenia.
3. Klient – oznacza osobę fizyczną korzystającą z usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Portalu "Mental Benefits".
4. Firma – osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca płatnikiem usług dla Klientów, którzy w ramach abonamentu firmowego korzystają z usług Portalu.
5. Portal "Mental Benefits" – portal internetowy, będący własnością Usługodawcy, za pomocą którego oferowane są usługi, zwany dalej Portalem.
6. Umowa – oznacza umowę o świadczenie usług za pośrednictwem Portalu zawartą pomiędzy Klientem a Usługodawcą.
7. Specjalista – oznacza osobę posiadającą niezbędne kompetencje i uprawnienia

wynikające z odrębnych przepisów do realizowania oferowanych przez Usługodawcę konsultacji specjalistycznych.

8. Konsument – Klient Portalu korzystający z usług Portalu poza abonamentem firmowym, wg definicji z art. 22(1) Kodeksu cywilnego.
9. Konsultacja specjalistyczna – oznacza usługę świadczoną drogą elektroniczną przez Usługodawcę w ramach Portalu "Mental Benefits" i za jego pośrednictwem.
10. Usługodawca – oznacza podmiot świadczący usługi, opisany w punkcie I.2 niniejszego Regulaminu.
11. Administrator danych osobowych Klientów – administratorem danych osobowych jest Usługodawca.

III. Usługi.

1. Usługi świadczone przez Portal mają charakter odpłatny.
2. Usługodawca w ramach Portalu świadczy Konsultacje specjalistyczne realizowane w formie wideokonsultacji – czyli rozmów wideo Klienta ze Specjalistą za pośrednictwem Portalu.
3. Czas trwania Konsultacji uzależniony jest od jej rodzaju i wskazany w momencie jej rezerwacji za pośrednictwem Portalu. Czas trwania Konsultacji może zostać skrócony na prośbę Klienta lub w skutek decyzji Specjalisty.
4. Świadczenie usług uzależnione jest od:
 - a) zawarcia przez Firmę umowy abonamentowej na świadczenie Konsultacji specjalistycznych na rzecz jej pracowników i współpracowników oraz terminowym opłaceniem wynikających z niej faktur,
 - b) lub uiszczenia przez Klienta stosownej opłaty zgodnej z cennikiem usług dostępnym w Portalu "Mental Benefits".
5. W celu skorzystania z usług w ramach Portalu niezbędne jest:
 - a) posiadanie adresu poczty elektronicznej,
 - b) posiadanie urządzenia umożliwiającego połączenie z Internetem i odbycie Konsultacji z użyciem dźwięku i obrazu, tj. wyposażonego w mikrofon oraz kamerę,
 - c) zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja,
 - d) zarejestrowanie konta Klienta na Portalu.
6. Specjalista biorąc pod uwagę aktualny stan psychiczny Klienta może odmówić realizacji usługi, jeżeli uzna, że Konsultacja na odległość nie jest odpowiednia lub wystarczająca wobec zgłoszonego problemu.
7. Portal nie świadczy usług Interwencji Kryzysowej. Osobom w poważnym kryzysie, sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu (myśli samobójcze, samookaleczenia, przemoc) lub osobom w ostrej fazie choroby psychicznej zaleca się bezwzględnie jak najszybszy kontakt z najbliższą placówką medyczną.
8. Specjalista może zaprzestać udzielania usług w stosunku do Klienta, który przekazuje treści o charakterze obraźliwym czy agresywnym. Płatność dokonana przez Klienta nie będzie w takim wypadku zwracana, a w przypadku wizyt abonamentowych zostanie rozliczona jako zrealizowana.
9. Nagrywanie Konsultacji specjalistycznych zarówno przez Klienta jak i Specjalistę jest prawnie zabronione, bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Stron. Wobec powyższego zastosowanie mają odrębne przepisy prawa polskiego.

IV. Warunki techniczne.

1. Warunkiem prawidłowego korzystania z Portalu jest spełnienie przez Klienta minimalnych wymagań technicznych w zakresie sprzętu komputerowego lub telefonicznego (wyposażenie w mikrofon i kamerę) oraz stabilnego łącza

internetowego, pozwalające na połączenie się za pomocą dźwięku i/lub obrazu ze Specjalistą za pośrednictwem Portalu.

2. Usługodawca rekomenduje do obsługi Portalu korzystanie z komputera oraz przeglądarki internetowej Google Chrome w najnowszej dostępnej wersji.

V. Zawarcie Umowy.

1. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług oferowanych przez Portal dochodzi poprzez zaakceptowanie niniejszego Regulaminu i zarejestrowanie konta Klienta w Portalu. Nie jest możliwe zarejestrowanie konta w Portalu bez wcześniejszego zaakceptowania Regulaminu. Klient oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi do niego żadnych zastrzeżeń.
2. Zawarcie Umowy, w ramach której będą świadczone usługi jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na świadczenie usług elektronicznych oraz świadomość korzyści i ograniczeń z nich płynących, w szczególności braku możliwości kontaktu fizycznego ze Specjalistą.
3. Zawarcie Umowy jest równoznaczne ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawcę na potrzeby świadczenia usług w ramach Portalu.
4. W przypadku odwołania Konsultacji przez Specjalistę z powodów losowych, Usługodawca proponuje Klientowi umówienie spotkania w najbliższym dostępnym i dogodnym dla niego terminie, a Konsultacja odwołana z przyczyn nieobecności Specjalisty nie jest traktowana jako zrealizowana. W przypadku Klientów indywidualnie opłacających Konsultację opłata jest zwracana na wskazane przez Klienta konto bankowe lub przenoszona jest na poczet kolejnej Konsultacji.

VI. Zasady realizacji usługi.

1. Po prawidłowym złożeniu zamówienia, wybrana przez Klienta usługa wraz z danymi identyfikującymi termin jej realizacji będzie widoczna w panelu Klienta. Klient otrzyma wiadomość potwierdzającą rezerwację na wskazany w Formularzu adres e-mail.
2. W razie braku połączenia się Klienta w przeciągu 15 minut od umówionej godziny w danym terminie rozpoczęcia świadczenia usługi, Specjalista ma prawo anulować spotkanie, a Klientowi nie przysługuje w takiej sytuacji prawo zwrotu pieniędzy za umówioną Konsultację, ani prawo odstąpienia od Umowy zgodnie z pkt IX niniejszego Regulaminu. W przypadku wizyt abonamentowych Konsultacja zostanie rozliczona jako zrealizowana.
3. W przypadku opóźnienia Klienta usługa nie będzie przedłużona o czas spóźnienia.
4. Zamówienie Konsultacji jest ostatecznym potwierdzeniem jej terminu, wobec czego nie ma późniejszej możliwości dokonywania zmian.
5. W przypadku wszystkich zamówień rezygnacja z Konsultacji po jej zamówieniu powoduje, iż będzie ona rozliczana jako zrealizowana, co oznacza kolejno: rozliczenie jej w miesięcznej fakturze dla Firmy lub brak możliwości zwrotu płatności.

VII. Płatności.

1. Usługi świadczone przez Portal są odpłatne zgodnie z odrębnymi ustaleniami z Klientem lub Firmą, na rzecz której są świadczone.
2. Opłata za Konsultację zamawianą poza abonamentem firmowym dokonywana jest za pośrednictwem systemów szybkich płatności internetowych na konto Usługodawcy.
3. Opłata za wybraną Konsultację zamawianą poza abonamentem firmowym powinna być dokonana niezwłocznie, po dokonaniu wyboru usługi. W przypadku braku wpłaty usługa nie będzie realizowana, a rezerwacja zostaje anulowana.
4. Usługodawca wystawi na żądanie Klienta indywidualnego fakturę, po wcześniejszym

zgłoszeniu tego faktu oraz przekazaniu danych do jej wystawienia na adres e-mail: faktury@mental-benefits.com. Faktura może zostać wystawiona i wysłana maksymalnie do 14 dni od dnia zrealizowania usługi na adres e-mail Klienta.

VIII. Prawa i obowiązki stron.

1. Usługodawca:

- a) Zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi zgodnie z treścią Regulaminu.
- b) Zobowiązuje się należycie wykonywać Umowę, poprzez zapewnienie w określonych terminach Specjalistów świadczących usługi według swojej najlepszej wiedzy oraz umiejętności.
- c) Zobowiązuje się zachować w tajemnicy informacje związane z Klientem, uzyskane w ramach Umowy, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Obowiązek zachowania tajemnicy nie jest ograniczony w czasie.
- d) Kieruje się polityką prywatności, dostępną na stronie internetowej Usługodawcy, zgodną z RODO, tj. Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz ponosi odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich lub działaniem siły wyższej, a Klient może odstąpić od Umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- e) W ramach zawartej Umowy nie ma obowiązku świadczenia usług, w przypadku braku dokonania przez Klienta zapłaty lub w przypadku zalegania z opłatą abonamentową przez Firmę przez 1 miesiąc rozliczeniowy.
- f) W ramach zawartej Umowy ma prawo do zaprzestania świadczenia usług w przypadku przekazywania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym.
- g) Ma prawo do zawieszenia funkcjonowania Portalu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji jego oprogramowania i powiązanych urządzeń technicznych.
- h) Ma prawo do zmiany postanowień Regulaminu, a które to zmiany będą obowiązywały po 3 dniach od momentu ich zamieszczenia w Portalu.
- i) Nie ponosi odpowiedzialności za to w jaki sposób Klient wykorzystuje usługi/uzyskaną wiedzę w swoim prywatnym i zawodowym życiu.
- j) Nie ponosi odpowiedzialności za szkody i krzywdy spowodowane jego działaniem lub zaniechaniem wynikającym z otrzymanych przez niego od Klienta nieprawidłowych danych i informacji niezgodnych z prawdą.
- k) ponadto odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do poniesionej przez Klienta szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści, przy czym górna granica odpowiedzialności Usługodawcy ograniczona jest do wysokości opłaty zapłaconej mu przez Klienta. W przypadku Klienta na rzecz którego świadczone są usługi abonamentowe opłacane przez Firmę, górna granica odpowiedzialności Usługodawcy ograniczona jest do wysokości średniej opłaty rynkowej za daną usługę.

2. Klient:

- a) Ma prawo do świadczenia na swoją rzecz usług zgodnie Umową oraz 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 ewentualnego żądania usunięcia swoich

danych przekazanych przez niego Usługodawcy, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji świadczenia w świetle odrębnych przepisów.

- e) Zobowiązuje się do nieprzesyłania informacji o charakterze bezprawnym, obraźliwym i niezgodnym z rzeczywistością oraz mogących uszkodzić Portal lub system komputerowy. W przypadku dostarczenia takich danych Usługodawcy będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze w pełnej wysokości.

IX. Odstąpienie od Umowy.

1. Klient będący Konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od zawartej Umowy w terminie 14 dni od daty zarejestrowania konta Klienta bez podania przyczyny zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287), według wzoru w Załączniku nr 1.
2. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do Umowy o świadczenie usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
3. Prawo odstąpienia od Umowy wykonywane jest przez złożenie stosownego oświadczenia drugiej stronie w formie elektronicznej na adres mailowy help@mental-benefits.com lub pisemnej na adres siedziby spółki przy ul. Sikornik 18, 44-122 Gliwice.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy musi zostać złożone w taki sposób, aby druga strona mogła się z nim zapoznać.
5. Odstąpienie od Umowy oznacza dezaktywację konta Klienta, przy jednoczesnym zarchiwizowaniu powstałej w toku realizacji Umowy dokumentacji, która zgodnie z odrębnymi przepisami prawa nie podlega usunięciu.

X. Postępowanie reklamacyjne i rozwiązywanie sporów.

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą korzystania z Portalu w przeciągu 7 dni od dnia zakończenia świadczenia usługi lub dnia, w którym miała być ona wykonana.
2. Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przestana na adres mailowy Usługodawcy: help@mental-benefits.com
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane Klienta: imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby Firmy, adres poczty elektronicznej;
 - b) przedstawienie problemu, który jest przyczyną reklamacji; wszelkie okoliczności podnoszone w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Usługodawcę;
 - c) wskazanie czego domaga się Klient,
 - d) wskazanie Specjalisty, z którego usług Klient korzystał, jeżeli ma to związek z przyczyną składania reklamacji.
4. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę nastąpi w terminie do 30 dni od daty jej doręczenia. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta za pomocą wiadomości e-mail na adres podany w Formularzu rejestracyjnym.
5. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy Stronami Umowy Klient i Usługodawca podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania.
6. W przypadku nierozwiązania w drodze polubownej sporu dotyczącego Umowy zawartej na podstawie niniejszego Regulaminu strony mogą dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego, w sądzie powszechnym właściwym dla siedziby

XI. Ochrona Danych Osobowych i Postanowienia końcowe.

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca.
2. Zarejestrowanie konta w Portalu jest równoznaczne ze zgodą na przechowywanie i przetwarzanie przez Mental Benefits Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Gliwicach przy ul. Sikornik 18, 44-122 Gliwice, KRS: 0000972706 danych osobowych zawartych w Formularzu rejestracyjnym, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 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).
3. Usługodawca informuje, że dane osobowe Klienta będą przetwarzane jedynie w celu skutecznego potwierdzenia otrzymania i przyjęcia umówienia Konsultacji oraz realizacji Konsultacji specjalistycznej. Klient ma prawo do wglądu w przechowywane przez Usługodawcę dane osobowe, ich zmiany lub całkowitego usunięcia z systemu w sytuacjach dopuszczonych przez stosowne przepisy prawne.
4. Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344) podmiot korzystający ze strony internetowej Portalu zobowiązany jest do nieumieszczania na tej stronie treści o charakterze bezprawnym.
5. Klient, który zamierza skorzystać z usług Portalu zapoznał się z niniejszym Regulaminem, w pełni akceptuje jego postanowienia i jest świadomy ryzyka jakie jest związane z korzystaniem z usług online (ograniczeń korzystania z usług na odległość z uwagi na publiczny charakter sieci Internet) oraz przyjmuje do wiadomości, że Konsultacje mogą mieć charakter informacyjny, a w ich wyniku może nie powstawać dokumentacja medyczna w rozumieniu ustawy o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
6. Usługodawca ma prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
7. Zmiany takie nie mają wpływu na treść umów zawartych przed opublikowaniem zmian. Zmiana Regulaminu następuje poprzez jej umieszczenie na stronie Portalu oraz poinformowanie Firmy, poprzez osoby upoważnione do kontaktu w zakresie podpisanych pomiędzy Firmą a Usługodawcą Umów, z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem.
8. Usługodawca nie będzie udostępniać informacji przekazywanych przez Klienta osobom trzecim. Klient nie ma prawa do publicznego udostępniania treści udzielonych mu porad.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług, a w szczególności do składania oświadczeń woli, stosuje się przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344.) oraz inne przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawę z dnia 8 czerwca 2001 roku o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym (Dz.U.2019.1026), ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U.2022.0.1360), ustawę z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287).
10. Data określona poniżej jest datą obowiązywania Regulaminu w ostatniej wersji.

01.12.2022

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

[formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy
- dotyczy wyłącznie Klientów będących Konsumentami]

Adresat:

Mental Benefits Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Gliwicach
przy ul. Sikornik 18, 44-122 Gliwice

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od Umowy
o świadczenie usług – konsultacji specjalistycznej.

Data zawarcia Umowy(*)

Imię i nazwisko Konsumenta (-ów)

Adres Konsumenta (-ów)

Podpis Konsumenta (-ów)

[tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej]

Data

(*) niepotrzebne skreślić