

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DLA UŻYTKOWNIKÓW SERWISU INTERNETOWEGO TWÓJPSYCHOLOG.PL

*Regulamin w aktualnej wersji obowiązuje  
od dnia 10 maja 2024 r.*

## § 1.

### INTERPRETACJA

1. Tytuły użyte w Regulaminie mają na celu wyłącznie ułatwienie posługiwania się nim.
2. O ile co innego nie wynika z kontekstu, słowa użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej obejmują te słowa w liczbie mnogiej i odwrotnie.
3. Wszystkie terminy pisane dużą literą mają następujące znaczenie:
  - (a) „Adres e-mail” – adres poczty elektronicznej odpowiednio Użytkownika, Profesjonalisty lub Usługodawcy;

(b) „Akt o usługach cyfrowych” - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych);

(c) "Czat" – funkcjonalność Serwisu polegająca na wymianie wiadomości tekstowych pomiędzy Użytkownikiem a Profesjonalistą.

(d) „Formularz” – dokument w formie ankiety wyświetlający się w Serwisie po oznaczeniu przez Użytkownika opcji rezerwacji wizyty w Kalendarzu Profesjonalisty lub zadania pytania;

(e) „Formularz Zamówienia” – dostępny na Platformie formularz, który służy do składania Zamówień przez Użytkowników;

(f) „Forum” – platforma dostępna pod adresem: <https://twojpsycholog.pl/forum>, na której możliwe jest zadawanie przez Użytkowników Profesjonalistom pytań z zakresu zdrowia psychicznego;

(g) „Konto Użytkownika” – konto założone przez Użytkownika na Platformie w celu uzyskania dostępu do Produktów;

(h) „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 lub anulowania;

(i) „Operator Płatności” – platforma Stripe, którego dostawcą jest Stripe, Inc., 354 Oyster Point Boulevard, South San Francisco, California, 94080, USA. Więcej informacji: <https://support.stripe.com>;

(j) „Platforma” – platforma, na której znajdują się Produkty, dostępna pod adresem: <https://kursy.twójpsycholog.pl/>, prowadzona w systemie, którego właścicielem i operatorem jest spółka Webtolearn sp. z o.o. z siedzibą w Kościerzynie, adres: ul. Przemysłowa 3, 83-400 Kościerzyna, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000823467, NIP: 5911709438, REGON: 385347076, kapitał zakładowy w wysokości 5.000 zł;

(k) „Polityka Prywatności” – zestaw informacji wymaganych przez przepisy z zakresu ochrony danych osobowych, w szczególności RODO, określający zasady przetwarzania danych osobowych Użytkownika oraz

Profesjonalisty, dostępny pod adresem:

<https://twojpsycholog.pl/polityka- Prywatnosci>;

(l) „Produkty” – wszelkie produkty dostępne w Sklepie, które Użytkownik może nabyć odpłatnie albo nieodpłatnie, w tym materiały w postaci nagrań video, audio, bądź w postaci dokumentów elektronicznych w formacie zależnym od jego zawartości (w szczególności w formacie PDF, DOC), a także materiały udostępnione poprzez korzystanie z narzędzi umożliwiających komunikację video, audio oraz tekstową pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, w tym także kurs on-line, webinar i webcast;

(m) „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 ze zm.) lub osoba niebędąca psychologiem, ale posiadająca odpowiednie kwalifikacje do realizacji usług z zakresu pomocy psychologicznej;

(n) „Profil Profesjonalisty” - zbiór informacji na temat Profesjonalisty umieszczony w Serwisie w postaci podstrony Serwisu posiadającej unikalny adres URL;

- (o) „Regulamin” – niniejszy Regulamin;
- (p) „Rejestracja” – proces wypełnienia Formularza w Serwisie lub Formularza Zamówienia na Platformie poprzez podanie wymaganych danych osobowych odnoszących się do osoby wyrażającej wolę skorzystania z rezerwacji wizyty u Profesjonalisty lub zadania pytania konkretnemu Profesjonalistcie lub nabycia Produktów oraz zgód na przetwarzanie tych danych przez Usługodawcę;
- (q) „RODO” - Rozporządzenie 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);
- (r) „Serwis” – strona internetowa wywoływana pod adresem domeny internetowej <https://twojpsycholog.pl>;
- (s) „Sklep” - sklep internetowy dostępny przez sieć Internet, należący do Usługodawcy, dostępny w ramach Serwisu lub na jego podstronach, za pośrednictwem którego Usługobiorca może zamówić/nabyć Produkty;
- (t) „Strony” – łącznie Usługobiorca oraz Usługodawca;

(u) „Umowa” – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą bez jednoczesnej obecności Stron (na odległość) poprzez akceptację Regulaminu, dotycząca korzystania z usług przez Usługobiorcę;

(v) „Umowa Sprzedaży” - umowa sprzedaży Produktów lub Usług zawierana pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą za pośrednictwem Serwisu lub Sklepu i z wykorzystaniem Platformy;

(w) „Usługa Elektroniczna” – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie;

(x) „Usługa świadczona przez Profesjonalistę” – usługi z zakresu pomocy psychologicznej świadczone przez Profesjonalistę posiadającego Profil Profesjonalisty w Serwisie na rzecz Użytkowników, których wyszukanie, rezerwacja, zmiana bądź odwołanie terminu realizacji odbywa się za pośrednictwem Serwisu;

(y) „Usługobiorca” lub „Użytkownik” – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna, która posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych i posiada odpowiednią

zgode przedstawiciela ustawowego, która rejestrując się w Serwisie, czy to w sposób bezpośredni, czy za pośrednictwem serwisu Facebook, dokonała rejestracji w Serwisie poprzez wypełnienie Formularza i dokonała rezerwacji terminu wizyty u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza lub skorzystała z innych usług dostępnych w Serwisie, w szczególności zadawania pytań Profesjonalistom lub złożenia Zamówień i zakupu Produktów;

(z) „Usługodawca” lub „TwójPsycholog” – właściciel Serwisu, spółka TwójPsycholog sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, adres: ul. Głogowska 12 lok. 4, 80-302 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000905171, posiadająca numer NIP: 5842803417 oraz numer REGON: 388505328, kapitał zakładowy w wysokości: 19.900 zł;

(aa) „Ustawa o prawach konsumenta” - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 ze zm.);

(bb) „Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną” - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 po. 1204 ze zm.).

(cc) „Zamówienie” - czynności podejmowane przez Usługobiorcę polegające na wyborze – w ramach Sklepu – określonych Produktów, zmierzające bezpośrednio do zawarcia z Usługodawcą Umowy Sprzedaży tych Produktów, na warunkach wskazanych w Regulaminie.

## **§ 2.**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa ogólne zasady oraz sposób świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz warunki zawierania umów pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, w tym składania Zamówień i zawierania Umów Sprzedaży.

2. Rozpoczynając korzystanie z Usług Elektronicznych lub składając Zamówienie, Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, rozumie i akceptuje jego treść oraz zobowiązuje się do jego przestrzegania.

3. Regulamin jest nieprzerwalnie i nieodpłatnie udostępniony przez Usługodawcę w Serwisie w sposób umożliwiający jego pozyskanie,



odtworzenie i utrwalenie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośników w każdej chwili, z wykorzystaniem systemu informatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

4. Kontakt z Usługodawcą może odbywać się za pośrednictwem:

(a) poczty, pod adresem korespondencyjnym: ul. Głogowska 12 lok. 4,  
80-302 Gdańsk;

(b) wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Usługodawcy:

[kontakt@twojpsycholog.pl](mailto:kontakt@twojpsycholog.pl);

### **§ 3.**

## **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ ZAWARCIE UMOWY**

1. Do zawarcia Umowy pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą dochodzi poprzez akceptację Regulaminu przez Usługobiorcę i udostępnienie Usługobiorcy funkcjonalności Serwisu przez Usługodawcę. Przez akceptację, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, rozumie się

oznaczenie w Serwisie odpowiedniego pola z informacją: „Akceptuję warunki Regulaminu świadczenia usług na stronie <https://twojpsycholog.pl>”.

2. Wszelkie oświadczenia woli i wiedzy składane przez Strony wobec siebie wymagają, dla swej skuteczności, odpowiedniego ich dotarcia do drugiej Strony w taki sposób, aby Strona ta mogła zapoznać się z ich treścią, za pośrednictwem Serwisu lub Adresu e-mail.

3. Rezerwacja wizyty w Kalendarzu Profesjonalisty wymaga rejestracji do Serwisu i odbywa się za pośrednictwem Formularza udostępnionego przez Usługodawcę.

4. 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, na zasadach określonych w Regulaminie.

5. 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.

6. Ponowne wypełnienie Formularza oznacza zawarcie nowej Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą i zakończenie Umowy zawartej wcześniej. 7. Do trybu zawarcia nowej Umowy odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ustępów od 4 do 6 niniejszego paragrafu.

## **§ 4.**

# **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Za pośrednictwem Serwisu świadczone są Usługi o charakterze nieodpłatnym oraz odpłatnym.

2. Do Usług nieodpłatnych dostępnych za pośrednictwem Serwisu zalicza się:

(a) pozyskiwanie informacji o Profesjonalistach, ich specjalizacji, formy komunikacji, rezerwacji wizyt, opinii o Profesjonalistach, kwocie i formach wynagrodzenia za porady i konsultacje (Usługi świadczone przez Profesjonalistów), sposobie świadczenia tych usług oraz miejscach ich udzielania;

- (b) rezerwację wizyty za pośrednictwem Kalendarza w ramach Usług świadczonych przez Profesjonalistów;
- (c) powiadamianie o terminie wizyty lub jej zmianie w ramach Usług świadczonych przez Profesjonalistów;
- (d) zadawanie pytań Profesjonalistom za pośrednictwem dostępnych w Serwisie adresów poczty elektronicznej (e-mail)
- (e) dostęp do Forum;
- (f) umożliwienie Użytkownikom zadawania pytań Profesjonalistom za pośrednictwem Forum oraz oceny odpowiedzi zamieszczonych na Forum;
- (g) usługę newsletter;
- (h) formularz doboru specjalisty;
- (i) dostęp do artykułów i innych publikacji dostępnych w Serwisie;
- (j) umożliwienie zakupu Produktów zamieszczonych na Platformie;
- (k) umożliwienie dostępu do Produktów zamieszczonych na Platformie nieodpłatnie;

(l) umożliwienie wystawienia opinii Profesjonaliście.

3. 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.

4. Usługi świadczone przez Profesjonalistów, z wyjątkiem udzielenia odpowiedzi na pytania zadawane za pośrednictwem Forum, są odpłatne, a ich wysokość ustalana jest bezpośrednio przez Profesjonalistów.

Rozliczenie z tytułu świadczonych Usług przez Profesjonalistów następuje bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem a Profesjonalistą z wyłączeniem pośrednictwa Usługodawcy, przy czym Profesjonalista może umożliwić Użytkownikowi regulowanie należności z wykorzystaniem Operatora płatności.

5. Dokonanie rezerwacji wizyty lub zmiana terminu czy odwołanie rezerwacji u Profesjonalisty, w ramach Usług świadczonych przez Profesjonalistów, za pośrednictwem Kalendarza udostępnionego w Serwisie skutkuje wykonaniem Usługi przez Usługodawcę w tym zakresie.

6. Funkcjonalności Serwisu są stale rozwijane i mogą ulegać zmianom, o czym Użytkownicy będą na bieżąco informowani. Nieistotna zmiana funkcjonalności nie wymaga zmiany Regulaminu.

7. Usługodawca zastrzega, że funkcjonalność Serwisu polegająca na udostępnieniu Użytkownikom Formularza doboru specjalisty ma wyłącznie charakter doradczy, a ostateczna decyzja Użytkownika dotycząca wyboru Profesjonalisty, w tym m.in. nurtu, stylu pracy, długości i częstotliwości spotkań powinna być poprzedzona samodzielną analizą profilu Profesjonalisty. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dobór Profesjonalisty.

## **§ 5.**

### **WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU**

1. Prawidłowe korzystanie z Serwisu możliwe jest po spełnieniu następujących wymagań technicznych:

(a) posiadanie dostępu do sieci Internet,

(b) posiadanie jednej z wymienionych przeglądarek internetowych zaktualizowanych do najnowszej wersji: Firefox, Chrome, Safari, Edge, Opera,

(c) posiadanie aktywnego i prawidłowo skonfigurowanego Adresu e-mail.

2. Używanie nieaktualnych systemów operacyjnych lub przeglądarek internetowych może wpłynąć na brak możliwości korzystania lub ograniczoną możliwość korzystania z pełnej funkcjonalności Serwisu. W takiej sytuacji Użytkownik ponosi ryzyko nieprawidłowości działania poszczególnych funkcjonalności Serwisu oraz braku możliwości skorzystania ze wszystkich funkcjonalności Serwisu.

## **§ 6.**

# **ZAMAWIANIE PRODUKTÓW DOSTĘPNYCH NA PLATFORMIE**

1. Wybór zamawianych Produktów przez Użytkownika, w tym ich rodzaj oraz liczba, dokonywany jest poprzez dodanie poszczególnych Produktów do koszyka.

2. Celem złożenia Zamówienia konieczne jest podanie przez Użytkownika danych osobowych wskazanych w Formularzu Zamówienia, a także akceptacja postanowień zawartych w Regulaminie oraz Polityce Prywatności.

3. W procesie składania Zamówienia na Produkty oznaczone jako odpłatne, Użytkownik, przechodząc do procedury płatności poprzez kliknięcie w przycisk „Kupuję i płacę”, ma świadomość, iż zawarcie Umowy Sprzedaży wiąże się z obowiązkiem uiszczenia należnej Usługodawcy ceny w wysokości uzależnionej od wybranego Produktu bądź Usługi.

4. Wysłanie przez Użytkownika Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z Usługodawcą Umowy Sprzedaży, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

5. Ceny Produktów zamieszczone w Sklepie są cenami brutto i zawierają należny podatek VAT i inne koszty.

6. Cena jest płatna bezpośrednio na rachunek bankowy Usługodawcy za pośrednictwem Operatora Płatności. W przelewie, w polu „Tytuł” zostanie automatycznie wygenerowany numer płatności.



7. Usługodawca nie gromadzi żadnych danych osobowych związanych z dokonywaniem płatności przez Użytkownika, w szczególności danych kart płatniczych, danych dostępowych do systemów płatności ani innych danych o podobnym znaczeniu.

8. Datą zapłaty za Produkt jest chwila uzyskania potwierdzenia Operatora Płatności o zaksięgowaniu transakcji lub uznanie rachunku bankowego Usługodawcy.

9. Niezwłocznie po dokonaniu płatności ceny za dany Produkt, Użytkownik uzyskuje dostęp do Produktu.

10. Zamówiony przez Użytkownika Produkt jest dostępny na Platformie po zalogowaniu się na Konto Użytkownika (w przypadku Produktów odpłatnych wraz z potwierdzeniem zakupu), a ponadto - w odniesieniu do Produktów w formacie umożliwiającym ich pobranie - zostaje przesłany link pozwalający na pobranie zamówionego Produktu za pośrednictwem automatycznej wiadomości e-mail skierowanej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w Formularzu Zamówienia.

11. Usługodawca wystawia faktury i przesyła je drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail (podany w Formularzu Zamówienia).

12. Użytkownik wyraża zgodę na wystawianie faktur bez jego podpisu.

13. Brak zapłaty za Produkty oznaczone jako odpłatne uprawnia Usługodawcę do uniemożliwienia korzystania z nich.

14. Jeżeli Użytkownik uiścił należną cenę za dostęp do Produktów, w szczególności kursów on-line, lecz nie korzysta z nich z własnej winy, nie przysługuje mu roszczenie o zwrot ceny.

15. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian cen Produktów, wycofywania Produktów oraz wprowadzania nowych Produktów, a także przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych.

16. Uprawnienia, o których mowa w ust. 15 powyżej nie mają wpływu na Zamówienia, które zostały złożone przed datą wejścia w życie którejkolwiek ze zmian, o których mowa w ust. 15 powyżej.

17. W celu uzyskania dostępu do zamówionych nieodpłatnie lub odpłatnie Produktów, Użytkownik zobowiązany jest do utworzenia Konta

Użytkownika poprzez wypełnienie wszystkich pól formularza rejestracyjnego zamieszczonego na Platformie, które są oznaczone jako pola wymagane (obowiązkowe).

18. Użytkownik zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z posiadanego przez niego Konta Użytkownika.

## **§ 7.**

### **KORZYSTANIE Z PRODUKTÓW DOSTĘPNYCH NA PLATFORMIE**

1. Produkty dostępne na Platformie – tak odpłatnie, jak i nieodpłatnie – stanowią treści cyfrowe.

2. Do korzystania z Produktów umieszczonych na Platformie konieczne jest spełnienie następujących warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Użytkownika:

(a) posiadanie dostępu do sieci Internet, przy czym: minimalne parametry dostępu do sieci Internet są następujące:

- pobieranie–10MB/s;
- przesyłanie–10MB/s;
- opóźnienie–poniżej30ms;

sugerowane parametry dostępu do sieci Internet są następujące:

- pobieranie–30MB/s;
- przesyłanie–30MB/s;
- opóźnienie–poniżej30ms;

(b) posiadanie aktualnej wersji standardowej przeglądarki internetowej

(rekomendowane: Firefox, Chrome);

(c) posiadanie aktywnego adresu e-mail;

3. Jeśli skorzystanie z niektórych funkcjonalności może wymagać instalacji dodatkowego oprogramowania, Użytkownik zostanie o tym poinformowany.

4. W opisie Produktów dostępnych na Platformie w wersji odpłatnej, stanowiących treści cyfrowe, Usługodawca udostępnia informacje dotyczące funkcjonalności Produktu, technicznych środków ochrony, a także mających znaczenie kompatybilności oraz interoperacyjności Produktu ze sprzętem komputerowym oraz oprogramowaniem.

5. W przypadku, gdy Użytkownik nie może uruchomić pliku zawierającego Produkt, należy skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem adresu e-mail: [kontakt@twojpsycholog.pl](mailto:kontakt@twojpsycholog.pl)

6. W przypadku istotnego naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Usługodawca uprawniony jest do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Konta Użytkownika, usunięcia Konta Użytkownika lub pozbawienia Użytkownika korzystania z Konta Użytkownika, w trybie i ze skutkiem natychmiastowym, w szczególności, gdy Użytkownik:

(a) podczas składania Zamówienia lub zakładania Konta Użytkownika podał dane niezgodne z prawdą lub naruszające prawa osób trzecich;

(b) korzysta z Platformy w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;

(c) korzysta z Platformy w sposób naruszający postanowienia Regulaminu;

(d) korzysta z Platformy w sposób uciążliwy dla innych Użytkowników lub Usługodawcy;

(e) korzystając z Platformy dopuszcza się nietypowych czynności, odbiegających od normalnego korzystania z Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem, w szczególności mogących powodować przeciążenie systemu, takich jak np. nawiązywanie wielu krótkotrwałych połączeń;

- (f) udostępnia Produkty osobom trzecim;
- (g) dostarcza lub powiela treści o charakterze obraźliwym lub wulgarnym, nawołującym do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami bądź naruszającym dobra osobiste inne prawa osób trzecich;
- (h) korzysta z Platformy w celu przesyłania lub zamieszczania niezamówionej Informacji Handlowej (spam);
- (i) zamieszcza lub przesyła za pośrednictwem Platformy jakiegokolwiek materiały naruszające przepisy prawa lub prawa osób trzecich;
- (j) zamieszcza na Platformie treści bądź materiały o charakterze reklamowym.

7. Jeżeli w związku z naruszeniem przepisów prawa lub praw osoby trzeciej przez jakiegokolwiek działanie Użytkownika w ramach korzystania z Platformy, Usługodawcy lub właścicielowi Platformy groziłaby odpowiedzialność z jakiegokolwiek tytułu, Użytkownik zobowiązany jest zwolnić Usługodawcę lub właściciela Platformy z takiej odpowiedzialności w najszerszym dozwolonym przez prawo zakresie, a w przypadku, jeżeli Usługodawca lub właściciel Platformy poniesie straty lub koszty,

Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu takich strat lub kosztów w pełnej wysokości.

## **§ 8.**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY ZA ZGODNOŚĆ PRODUKTU DOSTARCZONEGO ODPLATNIE STANOWIĄCEGO TREŚĆ CYFROWĄ Z UMOWĄ**

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu stanowiącego treść cyfrową dostarczanego jednorazowo lub w częściach z Umową Sprzedaży, który istniał w chwili ich dostarczenia lub ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, domniemywa się, że brak zgodności z Umową Sprzedaży Produktu stanowiącego treść cyfrową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili dostarczenia tego Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia.

2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu stanowiącego treść cyfrową dostarczanego w sposób ciągły z Umową Sprzedaży, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z ww. umową miał być dostarczany. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, domniemywa

się, że brak zgodności Produktu stanowiącego treść cyfrową z Umową Sprzedaży wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

3. Domniemania określone w ust. 1 zdaniu drugie i ust. 2 zdanie 2 nie mają zastosowania w przypadku, gdy:

(a) środowisko cyfrowe Użytkownika będącego konsumentem nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Usługodawca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem Umowy Sprzedaży;

(b) Użytkownik będący konsumentem, który został poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem Umowy Sprzedaży o obowiązku współpracy z przedsiębiorcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia czy brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży wynika z cech środowiska cyfrowego tego Użytkownika, nie wykonuje tego obowiązku.

4. W przypadku, gdy Produkt stanowiący treść cyfrową jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Użytkownik będący konsumentem jest uprawniony do żądania doprowadzenia do jego zgodności z ww. umową, z zastrzeżeniem, że Usługodawca może odmówić doprowadzenia tego Produktu do



zgodności z Umową Sprzedaży, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy.

5. Usługodawca zobowiązany jest doprowadzić Produkt stanowiący treść cyfrową do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie.

6. Użytkownik będący konsumentem może złożyć oświadczenie o proporcjonalnym obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, jeżeli Produkt stanowiący treść cyfrową jest niezgodny z Umową Sprzedaży oraz:

(a) doprowadzenie go do zgodności z Umową Sprzedaży jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów dla Usługodawcy;

(b) Usługodawca nie doprowadził go do zgodności z Umową Sprzedaży w trybie określonym w ust. 5 powyżej;

(c) brak zgodności z Umową Sprzedaży trwa pomimo tego, że Usługodawca usiłował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową Sprzedaży;

(d) brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania z trybu określonego w ust. 4 i 5 powyżej.

7. Użytkownik będący konsumentem nie jest uprawniony do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotny.

## **§ 9.**

# **SPOSÓB PREZENTOWANIA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PROFESJONALISTÓW**

1. Serwis spełnia cechy kwalifikujące go jako internetową platformę handlową, za pośrednictwem której Użytkownik może zawrzeć umowę z Profesjonalistą.

2. Na etapie wyszukiwania Profesjonalisty, Użytkownik zaznacza preferowany typ konsultacji: stacjonarna/online/domowa. W przypadku wyboru konsultacji stacjonarnej lub domowej, Użytkownik zaznacza preferowaną lokalizację. Następnie, Użytkownik może:

(a) skorzystać z dostępnych w Serwisie dodatkowych filtrów wyszukiwania Profesjonalisty albo

(b) dokonać wyboru Profesjonalisty przeglądając listę wszystkich Profesjonalistów, dostępnych w lokalizacji uprzednio przez niego wybranej.

3. Dodatkowe filtry wyszukiwania Profesjonalisty obejmują:

(a) rodzaj certyfikacji Profesjonalisty;

(b) obszary pomocy;

(c) język konsultacji;

(d) nurty terapii;

(e) rodzaj terapii;

(f) specjalizację.

4. Użytkownikowi przysługuje ponadto możliwość wypełnienia formularza doboru Profesjonalisty, na podstawie którego Usługodawca dokona selekcji Profesjonalistów w oparciu o preferencje wynikające z odpowiedzi Użytkownika.

5. W przypadku, gdy Użytkownik zaznaczy wyłącznie typ konsultacji oraz lokalizację, Usługodawca przedstawi Użytkownikowi listę wszystkich Profesjonalistów prowadzących preferowany typ konsultacji dostępnych w danej lokalizacji, przy czym sortowanie i kolejność wyświetlania Profesjonalistów oparte są o kryterium trafności opisane w ust. 8 i 9 poniżej.

6. W przypadku, gdy Użytkownik decyduje się skorzystać z dostępnych w Serwisie dodatkowych filtrów wyszukiwania Profesjonalisty, po ich zaznaczeniu w Serwisie wyświetlą się profile Profesjonalistów sortowane przez Usługodawcę w oparciu o kryterium dopasowania Profesjonalisty do zaznaczonych przez Użytkownika filtrów oraz kryterium trafności opisane w ust. 8 i 9 poniżej.

7. W przypadku, gdy Użytkownik zdecyduje się skorzystać z formularza doboru Profesjonalisty, po jego wypełnieniu w Serwisie wyświetlą się profile Profesjonalistów, sortowane przez Usługodawcę w oparciu o kryterium dopasowania Profesjonalisty do odpowiedzi Użytkownika oraz kryterium trafności opisane w ust. 8 i 9 poniżej.

8. O kolejności wyświetlania Profesjonalistów, poza kryterium dopasowania, decyduje również kryterium trafności, opierające się na jakości danych umieszczonych bezpośrednio w profilach Profesjonalistów.

9. W ramach kryterium trafności, Usługodawca bierze pod uwagę stopień uzupełnienia i jakość danych zamieszczonych na profilu Profesjonalisty, obejmujących w kolejności:

(a) informacje o obszarach pomocy, w jakich specjalizuje się dany Profesjonalista;

(b) informacje dotyczące wykształcenia Profesjonalisty i jego doświadczenia zawodowego;

(c) zdjęcie profilowe;

(d) dodany gabinet;

(e) dodana usługa;

(f) dostępne terminy wizyt (uzupełniony kalendarz);

(g) skonfigurowane sposoby płatności;

(h) unikatowy opis;

(i) liczba opinii usług Profesjonalisty ( istotna jest liczba opinii, skala ocen nieistotna);

(j) liczba odpowiedzi na Forum.

10. Usługodawca stosuje kryterium trafności w celu zapewnienia Użytkownikom możliwie najrzetelniejszej prezentacji danych o konkretnym Profesjonalistcie, aby przed podjęciem decyzji w przedmiocie wyboru Profesjonalisty Użytkownik dysponował możliwie jak największą liczbą informacji na jego temat.

11. W przypadku, gdy profile Profesjonalistów uzupełnione są w analogicznym stopniu, Usługodawca prezentuje je Użytkownikowi w kolejności losowej.

12. Usługodawca nie otrzymuje od Profesjonalistów wynagrodzenia za sortowanie i różnicowanie proponowanych Użytkownikowi profili.

## **§ 10.**

# PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Zawarcie Umowy uprawnia Użytkownika w szczególności do komunikacji elektronicznej z Usługodawcą, rezerwacji wizyt, ich zmiany czy anulowania 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:

(a) korzystania z wszystkich funkcjonalności Strony, o których mowa w §4 Regulaminu;

(b) otrzymywania powiadomień o terminie wizyty u Profesjonalisty, również w sytuacji, gdy termin ten został wyznaczony przez Profesjonalistę za pośrednictwem Kalendarza;

(c) odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od akceptacji Regulaminu;

(d) poprawy lub modyfikacji danych osobowych zawartych w Formularzu;

(e) cofnięcia zgód udzielonych w Formularzu;

(f) 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](mailto: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 bez pośrednictwa 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 Umowy.

## **§ 11.**

### **KORZYSTANIE Z FORUM**

1. Użytkownik jest uprawniony do zadawania pytań Profesjonalistom za pośrednictwem Forum.

2. W celu zadania pytania za pośrednictwem Forum, Użytkownik powinien wykonać wszystkie określone poniżej czynności tj.:

(a) wypełnić formularz pytania dostępny pod adresem:

<https://twojpsycholog.pl/forum;>

(b) oświadczyć, że wyraża zgodę na przetwarzanie adresu e-mail w celu otrzymania powiadomień o zatwierdzeniu pytania i opublikowaniu go na Forum oraz o każdorazowym udzieleniu odpowiedzi na pytanie;

(c) oświadczyć, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych dotyczących stanu zdrowia w celu zadania pytania Profesjonaliście;

(d) oświadczyć, że zapoznał się i akceptuje Regulamin Serwisu oraz Politykę Prywatności.

3. Pytanie Użytkownika powinno odnosić się do jednej konkretnej kwestii z zakresu zdrowia psychicznego i zawierać zwięzły opis problemu.

4. Usługodawca zastrzega, że:

(a) każdorazowo weryfikuje treść pytania przed jego opublikowaniem i wysłaniem do Profesjonalisty/Profesjonalistów w celu udzielenia odpowiedzi;

(b) na Forum opublikowane zostaną wyłącznie pytania, które zostaną zaakceptowane przez Usługodawcę;

(c) wyłącznie sprawdzeni Profesjonaliści, zarejestrowani w Serwisie, są uprawnieni do udzielania odpowiedzi na zadane za pośrednictwem Forum pytania;

(d) Profesjonaliści udzielający odpowiedzi na opublikowane na Forum pytanie wybierani są losowo, a Usługodawca nie gwarantuje udzielenia odpowiedzi przez konkretnego Profesjonalistę;

(e) zadanie przez Użytkownika pytania za pośrednictwem Forum nie zastąpi konsultacji z Psychologiem/Psychoterapeutą;

(f) Forum nie jest przeznaczone do stawiania lub potwierdzania jakichkolwiek diagnoz;

(g) za pośrednictwem Forum nie są udzielane informacje ani zalecenia dotyczące dawkowania leków;

(h) nie gwarantuje udzielenia odpowiedzi przez Profesjonalistę na każde pytanie opublikowane za pośrednictwem Forum;

(i) nie gwarantuje, że odpowiedź spełni oczekiwania Użytkownika oraz wyczerpie wszelkie jego wątpliwości wskazane w pytaniu.

5. Zadawanie pytań za pośrednictwem Forum jest nieodpłatne.
6. Pytanie Użytkownika nie może zawierać treści o charakterze obraźliwym lub wulgarnym, nawołującym do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami bądź naruszać powszechnie obowiązujące prawo, dobra osobiste i inne prawa osób trzecich.
7. Użytkownicy są uprawnieni do wyrażenia opinii na temat zamieszczonych na Forum odpowiedzi poprzez kliknięcie w odpowiednią reakcję znajdującą się pod daną odpowiedzią.
8. Użytkownicy uprawnieni są do zgłoszenia Usługodawcy poprzez Pojedynczy punkt kontaktowy, o którym mowa w art. 12 ust. 1 Aktu o usługach cyfrowych (formularz kontaktowy) wszelkich uwag dotyczących braku legalności treści publikowanych przez Usługodawcę bądź innego Użytkownika, jak również pozostałych uwag związanych z treścią funkcjonowania Forum.
9. Usługodawca informuje, że zgodnie z art. 14 ust. 1 Aktu o usługach cyfrowych prowadzi politykę moderowania treści publikowanych na Forum.

Publikowane treści nie mogą naruszać dóbr osobistych i praw osób trzecich, zawierać treści nieodpowiednich dla osób nieletnich.

## **§ 12.**

### **ZAMIESZCZANIE OPINII**

1. Użytkownik jest uprawniony do wyrażenia i zamieszczenia opinii na temat Profesjonalisty, z którego usług skorzystał za pośrednictwem Serwisu.

2. W celu zamieszczenia opinii na temat Profesjonalisty, Użytkownik powinien:

(a) wejść w Serwisie na profil Profesjonalisty w zakładkę „Opinie”;

(b) kliknąć przycisk „Wystaw Opinię”;

(c) przejść procedurę weryfikacji tożsamości poprzez podanie numeru telefonu oraz adresu e-mail – w celu potwierdzenia faktycznego skorzystania z usług Profesjonalisty, któremu zamierza wystawić opinię;

(d) wypełnić ankietę składającą się z pytań zamkniętych oraz pytania otwartego poprzez udzielenie odpowiedzi na pytania zamknięte oraz sporządzenie opisowego podsumowania swojej opinii, które na profilu wyświetlone zostanie w formie opinii tekstowej;

(e) oświadczyć, że zapoznał się i akceptuje Regulamin Serwisu oraz Politykę Prywatności;

(f) w przypadku, gdy Użytkownik zdecyduje się wystawić opinię ze wskazaniem swoich danych osobowych – wyrazić obligatoryjną zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych dotyczących stanu zdrowia Użytkownika, w celu wystawienia opinii.

3. Użytkownik może również zamieścić opinię na temat Profesjonalisty wykorzystując link, otrzymany od Profesjonalisty po zakończeniu Konsultacji – w przypadku, gdy Profesjonalista zdecyduje się skorzystać z możliwości wysłania Użytkownikowi wiadomości z prośbą o wystawienie opinii. W takim przypadku, w celu wystawienia opinii, Użytkownik powinien:

(a) wejść w link otrzymany od Profesjonalisty;

(b) wypełnić ankietę składającą się z pytań zamkniętych oraz pytania otwartego poprzez udzielenie odpowiedzi na pytania zamknięte oraz

sporządzenie opisowego podsumowania swojej opinii, które na profilu wyświetlone zostanie w formie opinii tekstowej;

(c) oświadczyć, że zapoznał się i akceptuje Regulamin Serwisu oraz Politykę Prywatności;

(d) w przypadku, gdy Użytkownik zdecyduje się wystawić opinię ze wskazaniem swoich danych osobowych – wyrazić obligatoryjną zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych dotyczących stanu zdrowia Użytkownika, w celu wystawienia opinii.

4. Użytkownik może zamieścić wyłącznie jedną opinię na temat jednego Profesjonalisty, z którego usług skorzystał, z zastrzeżeniem, że jest uprawniony do wielokrotnego edytowania swojej opinii.

5. Opinia Użytkownika może dotyczyć wyłącznie faktycznie przeprowadzonej Konsultacji lub przeprowadzonych Konsultacji.

6. Opinia Użytkownika musi być zgodna z prawdą i rzeczywistym stanem faktycznym.

7. Opinie Użytkowników publikowane są przez Usługodawcę w Serwisie z poszanowaniem zasady anonimowości, chyba że Użytkownik zdecyduje się na wystawienie opinii wskazując swoje dane identyfikacyjne.

8. Opinia Użytkownika nie może zawierać treści marketingowych, reklamowych, treści o charakterze obraźliwym lub wulgarnym, nawołującym do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami bądź naruszać powszechnie obowiązujące prawo, dobra osobiste i inne prawa osób trzecich. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść zamieszczanych przez Użytkownika opinii.

9. Usługodawca każdorazowo weryfikuje treść opinii przed jej opublikowaniem. W przypadku, gdy opinia budzi wątpliwości Usługodawcy, Usługodawca jest uprawniony – według własnego wyboru – do zwrócenia się do Użytkownika z prośbą o edytowanie opinii albo do nieopublikowania opinii. Usługodawca zastrzega sobie prawo nieopublikowania opinii, które uzna za sprzeczne z obowiązującym prawem lub postanowieniami Regulaminu.

10. Oprócz przypadków opisanych w ust. 9 powyżej, Usługodawca publikuje wszystkie wystawione przez Użytkowników opinie, bez względu na to czy dana opinia jest pozytywna czy negatywna.



## § 13

### KORZYSTANIE Z CZATU

1. Użytkownik korzystając z funkcjonalności Serwisu może nawiązać kontakt z Profesjonalistą poprzez Czat.
2. Do korzystania z CzatU wymagane jest Konto Użytkownika.
2. Czat wykorzystywany jest do przeprowadzenia rozmów pomiędzy Użytkownikiem, a Profesjonalistą w formie wiadomości tekstowych przesyłanych w czasie rzeczywistym przy zastosowaniu systemu teleinformatycznego obsługiwanego przez Usługodawcę.
3. Czat może zostać rozpoczęty przez Użytkownika, jeżeli jego profil został udostępniony Profesjonalistcie lub przez Profesjonalistę poprzez napisanie pierwszej wiadomości do Użytkownika.
4. Wiadomości przechowywane są na serwerach Usługodawcy do 30 (trzydziestu) dni. Po tym terminie zostają one automatycznie usunięte z serwerów Usługodawcy.

5. W trakcie korzystania z Czat, Użytkownik powinien powstrzymać się od używania słów wulgarnych, powszechnie uznanych za obraźliwe, jak również przekazywania treści bezprawnych.

6. Użytkownik ma dostęp do Czat po zalogowaniu się na Konto Użytkownika w Serwisie prowadzonym przez Usługodawcę poprzez zakładkę „Wiadomości”.

7. Wszelkie istotne informacje dotyczące funkcjonalności Czat znajdują się pod adresem <https://twojpsycholog.pl/pomoc/czat-tekstowy>.

## **§ 14.**

### **OŚWIADCZENIA UŻYTKOWNIKA**

1. Użytkownik oświadcza, że wszystkie podane przez niego w Formularzu lub Formularzu Zamówienia dane osobowe 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, korzystanie z Konta Użytkownika i dostępnych na Platformie Produktów.

2. Użytkownik oświadcza, że dokonując rejestracji w Serwisie lub złożenia Zamówienia i rejestracji na Platformie, zapoznał się Polityką Prywatności.

3. Użytkownik oświadcza, że jest osobą pełnoletnią lub posiada zgodę rodziców bądź opiekunów prawnych na umówienie i odbycie wizyty u specjalisty w ramach Usług świadczonych przez Profesjonalistę. W przypadku, gdy Użytkownik jest osobą niepełnoletnią, zobowiązuje się dokonać odpowiedniej adnotacji w Formularzu oraz przedstawić Profesjoniście zgodę rodziców bądź opiekunów prawnych na korzystanie z Usług świadczonych przez Profesjonalistę 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 i Platformy zgodnie z ich 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 e-mail, 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 Regulaminem.

7. Użytkownik oświadcza, że z chwilą zamieszczenia opinii na temat Profesjonalisty oraz innych treści, a także z chwilą wysłania pytania za pośrednictwem formularza w celu jego opublikowania na Forum, udostępnia taką opinię i pytanie do publicznego odczytu i udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie oraz nieodpłatnej licencji na korzystanie z publikowanych opinii, treści i pytań, na terenie całego świata i na wszelkich znanych polach eksploatacji, w szczególności:

(a) utrwalenie i zwielokrotnienie egzemplarzy w całości lub w części, w dowolnej formie i przy użyciu dowolnych środków i technik, w tym drukarskiej, reprograficznej, zapisu magnetycznego oraz techniki cyfrowej;

(b) wprowadzenie do pamięci komputera, udostępnienie w wewnętrznej sieci informatycznej oraz w sieci Internet, w tym na stronie internetowej TwójPsycholog lub w elektronicznych bazach danych;

(c) wprowadzanie oryginałów lub egzemplarzy do obrotu, włączając w to najem i użyczenie, udostępnienie osobom trzecim, publiczne wykonanie, odtworzenie, wystawienie, wyświetlenie, nadawanie, reemitowanie oraz udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym;

(d) wykorzystywanie w najszerszym możliwym zakresie oryginałów lub egzemplarzy (lub ich części) w celach biznesowych, informacyjnych, marketingowych i promocyjnych Usługodawcy, w tym m.in.

wykorzystywanie we wszelkich materiałach służących promocji i reklamie działalności Usługodawcy np. za pośrednictwem publikacji prasowych, materiałów promocyjnych, reklamowych i mediów elektronicznych;

(e) opracowania i modyfikacji w całości lub w części, w tym m.in. korekty, adaptacji, tłumaczeń, przystosowania, dokonywania zmian układu lub jakichkolwiek innych zmian, poprawek, uzupełnień, streszczeń, skrótów, uaktualnień, połączeń z innymi utworami chronionymi prawem autorskim.

## **§ 15.**

# **UPRAWNIENIA ORAZ ROLA USŁUGODAWCY**

1. Zawarcie Umowy lub Umowy Sprzedaży 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 lub Umowy Sprzedaży Usługodawca jest uprawniony do przetwarzania udostępnionych przez Użytkownika danych osobowych w celach opisanych w Polityce Prywatności.

3. Usługodawca oświadcza, że wypełnienie w Formularzu pola „dane o stanie zdrowia” oraz skorzystanie z filtrów w Serwisie ułatwiających wybór Profesjonalisty nie stanowią warunku koniecznego dokonania rezerwacji wizyty w Kalendarzu Profesjonalisty, a ich dodanie przez Użytkownika jest pozostawione jego dobrowolnej decyzji.

4. Usługodawca oświadcza, że wszelkie dane szczególnej kategorii, o których mowa w art. 9 RODO, w szczególności dane dotyczące zdrowia (tzw. *dane wrażliwe*) przekazywane przez Użytkownika bezpośrednio Profesjonaliście są danymi, dla których administratorem danych osobowych, w rozumieniu art. 4 ust. 7 RODO, jest dany Profesjonalista, a nie Usługodawca.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług Elektronicznych Serwisie lub dostępu do Platformy, w szczególności w związku z koniecznością aktualizacji oprogramowania, modyfikacją, modernizacją czy pracami serwisowymi Serwisu lub Platformy.

6. Usługodawca w ramach zawartej Umowy wyłącznie pośredniczy w rezerwacji wizyty Użytkownika u Profesjonalisty (w ramach Usług świadczonych przez Profesjonalistę) i nie ponosi odpowiedzialności za jej odwołanie, niewłaściwe lub nienależyte wykonanie Usług świadczonych przez Profesjonalistę.

7. Rozliczenie Usługi świadczonej przez Profesjonalistę odbywa się pomiędzy Użytkownikiem a Profesjonalistą, z wyłączeniem pośrednictwa Usługodawcy, z uwzględnieniem postanowień zawartych w § 4 ust. 4 Regulaminu, z zastrzeżeniem, że Profesjonalista uprawniony jest do korzystania z płatności on-line za pośrednictwem Operatora płatności.

8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Umowy/Umowy Sprzedaży lub niewykonanie Umowy/Umowy Sprzedaży, jeżeli wskutek podania przez Użytkownika nieprawidłowego Adresu e-mail lub niepoinformowania Usługodawcy o jego zmianie, Usługodawca nie był

w stanie zrealizować wskazanych w Regulaminie obowiązków związanych z komunikacją za pośrednictwem poczty elektronicznej.

9. Usługodawca nie odpowiada również wobec Użytkownika za brak możliwości zarezerwowania wizyty u danego Profesjonalisty, odwołania rezerwacji czy odmowę wykonania Usługi świadczonej przez Profesjonalistę.

10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Umowy lub niewykonanie Umowy, jeżeli wskutek podania przez Użytkownika nieprawidłowego Adresu e-mail lub niepoinformowania Usługodawcy o jego zmianie, Usługodawca nie był w stanie zrealizować wskazanych w Regulaminie obowiązków związanych z komunikacją za pośrednictwem poczty elektronicznej.

## **§ 16.**

### **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz przestrzegania obowiązków wynikających z Regulaminu oraz Polityki Prywatności.



2. W przypadku:

(a) uznania przez Użytkownika naruszenia jego praw;

(b) stwierdzenia nieprawidłowości na stronie <https://twojpsycholog.pl>;

(c) niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy/Umowy Sprzedaży,

Użytkownikowi przysługuje prawo do zgłoszenia zastrzeżenia w formie elektronicznej pod adresem: [kontakt@twojpsycholog.pl](mailto:kontakt@twojpsycholog.pl)

3. Odpowiedź Usługodawcy zostanie przesłana na Adres e-mail

Użytkownika wskazany w Formularzu.

4. Zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu lub Platformy, problemy z dostępem do wszystkich lub niektórych funkcjonalności oraz Usług Elektronicznych lub Produktów należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu lub Formularzu Zamówienia w

terminie 7 dni od dnia powstania zdarzenia na adres

[kontakt@twojpsycholog.pl](mailto:kontakt@twojpsycholog.pl)

5. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Serwisu lub Platformy 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. 5 powyżej, 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.

## **§ 17.**

### **ZMIANA REGULAMINU**

1. Usługodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z niżej wskazanych przyczyn:

(a) zmiany przepisów prawa wpływających na treść Regulaminu;

(b) konieczności dostosowania Regulaminu do nakazów, orzeczeń, postanowień lub wytycznych wydanych przez odpowiednie organy;

(c) zmiany sposobu świadczenia Usług na skutek przyczyn technicznych;

(d) zmiany zakresu lub zasad świadczenia Usług poprzez wprowadzenie nowych, zmianę lub wycofanie dotychczasowych;

(e) konieczność usunięcia w treści Regulaminu jakichkolwiek niejasności, błędów lub omyłek pisarskich;

(f) zmiany danych identyfikujących Usługodawcę;

(g) zmiany sposobów płatności lub dostaw w odniesieniu do oferowanych Usług;

(h) przeciwdziałania nadużyciom;

(i) zmiany warunków korzystania z Serwisu mających na celu poprawę obsługi Użytkowników.

2. Katalog przesłanek uprawniających Usługodawcę do zmiany treści Regulaminu, o których mowa w ust. 1 powyżej, ma charakter zamknięty.

3. Usługodawca poinformuje Usługobiorców o zmianie Regulaminu z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem poprzez udostępnienie tekstu jednolitego Regulaminu na Stronie w zakładce „Regulamin Serwisu”.

4. W uzasadnionych przypadkach, tj. jeżeli zmiany Regulaminu będą dotyczyły uprawnień lub obowiązków zarejestrowanych Użytkowników, Usługodawca poinformuje zarejestrowanych Użytkowników o planowanych zmianach poprzez opublikowanie nowego brzmienia Regulaminu w zakładce „Regulamin Serwisu” oraz przesłanie informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu na Adres e-mail zarejestrowanego Użytkownika, wskazany Formularzu.

5. Brak sprzeciwu w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie w sposób określony w ust. 3 i ust. 4 powyżej traktowane będzie są jako zgoda na wprowadzone zmiany i akceptacja nowego brzmienia Regulaminu.

6. Złożenie przez Użytkownika sprzeciwu wobec planowanych zmian traktowane będzie jak wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w § 18 ust.1 Regulaminu.

7. Oświadczenie Użytkownika zawierające sprzeciw wobec planowanej zmiany Regulaminu dla swej skuteczności musi być złożone za pośrednictwem Adresu e-mail wskazanego przez Użytkownika w Formularzu.

## **§ 18.**

### **ODSTĄPIENIE OD UMOWY / UMOWY SPRZEDAŻY**

1. Użytkownikowi będącemu konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy lub Umowy Sprzedaży, w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny.

2. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży w przypadku, określonym w § 8 ust. 6 Regulaminu.

3. Odstąpienie od Umowy lub Umowy Sprzedaży następuje przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy lub Umowy Sprzedaży i przesłania

go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Usługodawcy wskazany w §2 ust. 4 Regulaminu.

4. Odstąpienie jest skuteczne z chwilą dotarcia oświadczenia do Usługodawcy.

5. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 6 Umowy, prawo odstąpienia od Umowy/Umowy Sprzedaży nie przysługuje Użytkownikowi będącemu konsumentem w przypadku rozpoczętego świadczenia Usług, udostępnienia Produktu, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na ich świadczenie bądź dostarczenie Produktu (będącego treścią cyfrową) przed upływem 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej.

6. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży, Usługodawca dokona zwrotu wartości Zamówienia w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia odstąpienia przez Użytkownika od Umowy Sprzedaży.

## **§ 19.**

## **ROZWIĄZANIE UMOWY**

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.

3. Oświadczenie Użytkownika o rozwiązaniu Umowy następuje przez:

(a) złożenie tego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Formularzu i przesłania na Adres e-mail Usługodawcy:

[kontakt@twojpsycholog.pl](mailto:kontakt@twojpsycholog.pl);

(b) kolejną rejestrację w Serwisie i wypełnienie Formularza udostępnionego przez Usługodawcę w Serwisie.

4. Oświadczenie Usługodawcy o rozwiązaniu Umowy następuje przez złożenie tego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej [kontakt@twojpsycholog.pl](mailto:kontakt@twojpsycholog.pl) i przesłania na Adres e-mail Użytkownika wskazany 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.

## **§ 20.**

### **PRAWA DO SERWISU**

1. Wyłączne prawa do treści udostępnianych w Serwisie, w szczególności prawa autorskie, nazwa Serwisu, wchodzące w jego skład elementy graficzne, w tym logo Usługodawcy, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych, a także nazwa Platformy i wszelkie Produkty oraz treści zamieszczane na Platformie podlegają ochronie prawnej i przysługują Usługodawcy lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł odpowiednie umowy.

2. Wszystkie materiały dostępne w Serwisie lub na Platformie, w szczególności: nazwa, układ graficzny, artykuły, teksty, dokumenty prawne (Regulamin, Polityka Prywatności, klauzule zgód, klauzule informacyjne), hasła, zdjęcia, grafiki, logotyp, układ tekstów, jak również treści dotyczące Usług i Produkty stanowią lub mogą stanowić utwór w rozumieniu art. 1 ust. 1 o pr. aut. („Utwory”).



3. Utwory są własnością Usługodawcy i podlegają ochronie. Jakiegokolwiek ich kopiowanie, przetwarzanie, modyfikowanie oraz korzystanie bez zgody Usługodawcy jest zabronione pod rygorem skutków prawnych.

4. Wykorzystywanie Utworów w celach komercyjnych bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy jest niezgodne z prawem.

5. Użytkownik zobowiązuje się do poszanowania praw własności intelektualnej przysługujących Usługodawcy przez cały okres świadczenia Usług Elektronicznych oraz po ich zakończeniu – pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej przewidzianej w odpowiednich przepisach prawa.

6. Na podstawie Regulaminu Usługodawca udziela Usługobiorcom licencji niewyłącznej na korzystanie z Utworów w zakresie nie większym niż konieczny do korzystania z dostępnych w Serwisie Usług Elektronicznych. Licencja jest udzielana na czas świadczenia tych Usług. Licencja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, nie obejmuje Produktów dostępnych na Platformie.

7. Usługodawca udziela Użytkownikom, którzy dokonali zakupu Produktu i uiścili należną cenę za Produkt (w przypadku produktów odpłatnych) oraz

Użytkownikom, którzy dokonali zamówienia Produktu nieodpłatnego, niezbywalnej, niewyłącznej i nieograniczonej terytorialnie oraz czasowo (z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej) licencji na korzystanie z Produktu w zakresie wskazanym w niniejszym paragrafie. Oznacza to, że poza tym zakresem Użytkownik nie jest upoważniony do wprowadzania do obrotu Produktów, których twórcą jest Usługodawca. Licencja obowiązuje od momentu otrzymania przez Usługodawcę pełnej płatności za Produkt (w przypadku Produktów odpłatnych) lub udostępnienia Produktu nieodpłatnego.

Użytkownik nie posiada prawa udzielania dalszych licencji (sublicencji) na rzecz osób trzecich, w tym prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu, jak również do dalszej odsprzedaży Produktu lub wprowadzania Produktu do obrotu na jakiegokolwiek podstawie, w tym użyczenia lub najmu.

8. Licencja, o której mowa w ust. 7 powyżej wygasa automatycznie w sytuacji, gdy Użytkownik dopuści się naruszenia obowiązków, o których mowa w niniejszym paragrafie. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy Użytkownik korzysta z Produktu w sposób wykraczający poza zakres dozwolonego korzystania bądź narusza inne postanowienia mające na celu ochronę przed nieupoważnionym korzystaniem z Produktów.

9. Z uwzględnieniem przepisów o dozwolonym użytku oraz innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, zabrania się Użytkownikom - bez uprzedniej zgody Usługodawcy – działań polegających na:

(a) trwałym lub czasowym zwielokrotnianiu Utworów w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;

(b) wprowadzania jakichkolwiek poprawek, modyfikacji i zmian w strukturze Utworów;

(c) stosowania Utworów, ich części, fragmentów lub wersji w innym oprogramowaniu;

(d) odsprzedawania, rozpowszechniania, użyczenia, dzierżawienia, najmowania, oddawania za wynagrodzeniem i bez takiego wynagrodzenia osobom trzecim Utworów, ich kopii, modyfikacji oraz dokumentacji;

(e) dokonywania jakichkolwiek czynności rozporządzających prawami do Utworów, w tym prawami do Produktów, na rzecz osób trzecich.

10. Udzielenie licencji nastąpi w momencie uzyskania przez Usługobiorcę dostępu do danej Usługi Elektronicznej. Licencja wygasa wraz z zakończeniem korzystania z Serwisu.

11. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących praw autorskich Usługobiorca zobowiązany jest bezwzględnie skontaktować się z Usługodawcą przed podjęciem jakichkolwiek czynności związanych z Utworami.

## **§ 21.**

### **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW Z**

### **KONSUMENTAMI**

1. TwójPsycholog informuje Użytkowników będących konsumentami o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń w szczególności poprzez:

(a) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego,

(b) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.

2. Szczegółowe informacje związane z pozasądowymi sposobami rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń znajdują się na stronie internetowej pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl/>

3. TwójPsycholog informuje Użytkowników będących konsumentami, że pod adresem

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show &lng=PL> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym („Platforma ODR”)

4. Platforma ODR wspiera w rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w zakresie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## § 22.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 maja 2024 r.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie do świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Wszelkie ewentualne spory powstałe w wyniku zawarcia i wykonywania Umowy Użytkownikiem niebędącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy.
4. Wszelkie zmiany Regulaminu, o ile nie zastrzeżono odmiennie, stają się skuteczne w chwili ich zamieszczenia w Serwisie.
5. Treść Regulaminu przed zmianą każdorazowo podlega archiwizacji. Wersje archiwalne Regulaminu dostępne są do pobrania w formacie .pdf - za pośrednictwem linków zamieszczonych pod Regulaminem.

Poprzednie wersje regulaminów:

Regulamin obowiązujący od dnia 7 lipca 2023 r.

Regulamin obowiązujący od dnia 3 listopada 2022 r.

Regulamin obowiązujący od dnia 23 czerwca 2022 r.

Regulamin obowiązujący od dnia 12 stycznia 2022 r.

Regulamin obowiązujący od dnia 1 października 2021 r.