

Witamy serdecznie!

W poniższym dokumencie znajdziesz wszystkie istotne informacje dotyczące usług, które możemy świadczyć na Twoją jako Użytkownika rzecz za pośrednictwem naszej strony (esc123.net). Znajdziesz tutaj również informacje o sposobie działania strony, zakresie usług, jak również swoich prawach i obowiązkach związanych z korzystaniem naszych usług.

§1

Postanowienia wstępne i definicje

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia przez firmę ESC Ośrodek Terapii E-Uzależnień Sp. z o.o. ul. Boguckiego 6/3, 01-502 Warszawa, NIP: 5253089978, REGON: 544727442, KRS: 0001240973.

a. zasady i tryb zawierania, rozwiązywania oraz wygasania Umów (zgodnie z zawartą poniżej definicją);

b. zasady i tryb świadczenia usług drogą elektroniczną;

c. zakres obowiązków stron,

d. zasady i tryb wnoszenia oraz rozpatrywania reklamacji.

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

a. Cennik – zestawienie cen świadczonych Usług terapeutycznych, stanowiące element Umowy, zamieszczone w Serwisie;

b. Formularz – formularz rejestracyjny dostępny w Serwisie, którego wypełnienie umożliwia zawarcie Umowy oraz korzystanie z usług;

c. Formularz kontaktowy – formularz kontaktowy dostępny w Serwisie, umożliwiający uzyskanie dodatkowych informacji dotyczących świadczonych usług;

d. Ośrodek ESC (dane szczegółowe powyżej), będący Usługodawcą usług świadczonych elektronicznie opisanych w niniejszym Regulaminie;

e. Klient – osoba fizyczna, która korzysta z usług oferowanych w ramach Serwisu;

f. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynność prawną niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

g. Polityka Prywatności – dokument udostępniony w Serwisie zawierający informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług;

h. Serwis – witryna internetowa dostępna na stronie internetowej <https://esc123.net> za pomocą której możliwe jest nawiązanie współpracy w celu korzystania z Usług (terapeutycznych, terapeutycznych, Psychoterapii czy innych);

i. Specjalista – osoba uprawniona do wykonywania zawodu zgodnie z Ustawą o swoim zawodzie;

j. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. – Prawo telekomunikacyjne;

k. Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

l. Umowa – umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie;

m. Usługa terapeutyczna – usługa świadczona drogą elektroniczną na rzecz Klienta, realizowana każdorazowo przez Specjalistę, polegająca na świadczeniu pomocy specjalistycznej dostosowanej do określonych potrzeb Klienta;

n. Usługa Serwisu – usługa świadczona drogą elektroniczną związana z funkcjonowaniem Serwisu, polegająca na udzielaniu informacji o warunkach zawierania Umów oraz świadczenia Usług terapeutycznych, związana w szczególności z funkcjonowaniem Formularza, kalendarza oraz wykazu Specjalistów;

o. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

p. Ustawa o zawodzie psychologa – ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów.

§2

Rodzaje i zakres usług

W ramach Serwisu dostępne są następujące usługi:

a. Usługi Serwisu;

b. Usługi terapeutyczne.

Usługi Serwisu polegają na nieodpłatnym udzielaniu za pośrednictwem Serwisu informacji o warunkach zawierania Umów oraz świadczenia Usług terapeutycznych. Wiązą się w szczególności z funkcjonowaniem Formularza, kalendarza oraz wykazu Specjalistów, umożliwiających zawarcie Umowy, z zastrzeżeniem §4 ust. 4 Regulaminu oraz z funkcjonowaniem Formularza kontaktowego.

Usługi terapeutyczne świadczone są drogą elektroniczną w formie:

a. Rozmowy internetowej audio-wideo;

b. Wystawienia zaświadczenia.

Usługi terapeutyczne Specjalisty są płatne. Wysokość opłaty ustalana jest zgodnie z Cennikiem zamieszczonym w Serwisie.

Usługi terapeutyczne wykonywane są na podstawie Umowy z Klientem.

§3

Szczegółowe zasady świadczenia Usług terapeutycznych

1. Z Usługi terapeutycznej mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. Jeżeli Klient nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, do korzystania z usługi niezbędna jest zgoda jego opiekuna prawnego. Oświadczenie o wyrażeniu zgody należy wysłać wiadomością e-mail na adres: info@esc123.net. Jeśli zgoda nie zostanie przesłana mailowo w formie elektronicznej (pdf lub plik graficzny np. jpg lub png) w ciągu 24h przed planowanym terminem spotkania, to sesja nie odbędzie się, a wpłacone za nią środki nie zostaną zwrócone. Ośrodek ESC zastrzega sobie prawo do weryfikacji tożsamości opiekuna prawnego oraz ewentualnego skonsultowania z nim zasad świadczenia Usług terapeutycznych.
2. Usługa terapeutyczna w formie rozmowy internetowej audio-wideo polega na rozmowie ze Specjalistą, prowadzonej przy użyciu bezpiecznych rozmów wideo (Zoom, Skype, Google Meet). Jeśli klient nie rozpocznie sesji w ciągu 15 minut, specjalista zakończy spotkanie, a środki nie zostaną zwrócone.
3. Czas trwania usług określony jest na podstronie umówionej sesji u specjalisty.
4. Wybór formy świadczenia Usługi terapeutycznej oraz komunikatora internetowego należy do serwisu.
5. Jeśli Klient nie zapewni odpowiednich warunków do świadczenia Usługi terapeutycznej (brak osób trzecich, zwierząt, odpowiednie połączenie internetowe, nie bycie pod wpływem substancji psychoaktywnych), sesja może zostać przerwana, bez zwrotu opłaty za sesję.
6. Specjalista może odmówić wykonania Usługi terapeutycznej jeżeli uzna, że forma świadczenia Usługi jest nieadekwatna lub niewystarczająca do sygnalizowanego przez Klienta problemu (w szczególności w przypadku istotnych zaburzeń, wymagających podjęcia niezwłocznych czynności leczniczych lub czynności wymagających kontaktu bezpośredniego).
7. Wszystkie godziny sesji podane na stronie www oraz w wiadomościach e-mail uwzględniają czas obowiązujący w Polsce.

§4

Zawarcie Umowy, płatności

W celu skutecznego zawarcia Umowy Klient powinien:

- a. Wybrać usługę, Specjalistę oraz termin usługi spośród dostępnych terminów w kalendarzu oraz dokonać rezerwacji usługi;
 - b. Zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz zaakceptować jego warunki, a także zapoznać się z Polityką Prywatności;
- Opłaty, w wysokości wyświetlanej w formularzu Zamówienia (Umów Wizytę) należy dokonać w formie przelewu za pośrednictwem operatora HotPay.

Płatność powinna być dokonana przed rozpoczęciem świadczenia usługi, zaś brak jej dokonania w pełnej wysokości powoduje, że Usługodawca nie ma obowiązku świadczenia usługi. Ten sam skutek wywołuje dokonanie płatności po przekroczeniu maksymalnego czasu oczekiwania na płatność, która wynosi dwie godziny.

Umowa o świadczenie Usługi terapeutycznej zawarta zostaje z momentem jej opłacenia, przez który rozumie się moment uiszczenia płatności w przypadku metod płatności za pośrednictwem operatora HotPay.

Utrwalenie oraz udostępnienie postanowień zawieranej Umowy następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożonej rezerwacji Usługi terapeutycznej oraz poprzez udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie internetowej Serwisu.

Zapłata nie jest zaliczką, zadatkiem i jest bezzwrotna, jednak klient bez konsekwencji może przełożyć sesję na inną datę przed upływem 24h przed terminem sesji. Jeśli Klient odwoła sesję z wyprzedzeniem mniejszym niż 24 godziny, środki nie zostaną zwrócone ani przeniesione na inny termin.

Ośrodek ESC na życzenie Klienta wystawi fakturę obejmującą uiszczone wynagrodzenie za usługę. Klient chcący otrzymać taki dokument zobowiązany jest przesłać e-mailem na adres info@esc123.net dane niezbędne do jego wystawienia: imię i nazwisko, adres oraz NIP. Chęć otrzymania faktury powinna być złożona najpóźniej w dniu zawarcia Umowy. Faktura będzie wysłana Klientowi automatycznie drogą elektroniczną po zaksięgowaniu płatności.

Wszystkie kwoty wpłacane na podstawie niniejszej umowy powinny być opłacone w całości, wolne od wszelkich potrąceń, w tym od podatku u źródła.

§5

Wymagania techniczne

Do korzystania z Usług Serwisu wymagane jest:

- a. posiadanie urządzenia końcowego w postaci komputera (zalecana rozdzielczość minimalna: 1024×768) lub urządzenia mobilnego – smartfona lub tableta (zalecana rozdzielczość minimalna: 360×640);
- b. posiadanie dostępu do sieci Internet;
- c. posiadanie konta e-mail;
- d. posiadanie aktualizowanej przeglądarki internetowej w konfiguracji umożliwiającej korzystanie z Cookies. W przypadku niedostępności tej technologii w oprogramowaniu osób korzystających z Serwisu, może on funkcjonować niepoprawnie, za co Ośrodek ESC nie ponosi odpowiedzialności.

Do korzystania z Usług terapeutycznych wymagane jest:

- a. posiadanie urządzenia końcowego w postaci komputera lub urządzenia mobilnego – smartfona lub tabletu;
- b. posiadanie aktywnego mikrofonu, słuchawek lub głośnika oraz kamery internetowej (w przypadku usługi w formie rozmowy internetowej wideo).

- c. posiadanie dostępu do sieci Internet;
- d. posiadanie dostępu do odpowiedniego komunikatora internetowego (w przypadku usługi w formie rozmowy internetowej wideo);
- e. posiadanie konta e-mail (w przypadku usługi w formie wymiany wiadomości e-mail).

Korzystanie z Zoom, Skype czy Google Meet może wymagać wypełnienia dodatkowych kryteriów technicznych niezależnych od serwisu, a ich nie spełnienie przez Klienta nie spowoduje możliwości zwrotu płaconych środków.

W celu korzystania z usług niezbędne jest podanie danych osobowych Klienta w postaci adresu e-mail, ewentualnie innych danych osobowych w zakresie niezbędnym do zrealizowania usługi.

Klient zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z prawem, z poszanowaniem dóbr osobistych Ośrodka ESC, Specjalisty oraz osób trzecich.

Klienta obowiązuje bezwzględny zakaz wprowadzania do Systemu treści o charakterze politycznym, wprowadzających pozostałych użytkowników w błąd, seksualnym oraz bezprawnym.

W wykonaniu obowiązku wynikającego z art. 6 pkt 1) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podkreślenia wymaga, że korzystanie z usług wiąże się z ryzykiem właściwym dla usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, w szczególności w postaci problemów technicznych niezależnych od Ośrodek ESC, leżących po stronie dostawców usług internetowych. Zagrożeniem każdego użytkownika sieci Internet jest możliwość zainfekowania systemu teleinformatycznego szkodliwym oprogramowaniem. Zalecane jest, każdemu użytkownikowi sieci Internet korzystanie ze stale aktualizowanego oprogramowania antywirusowego oraz stale aktualizowanych przeglądarek internetowych.

Tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych drogą elektroniczną został opisany w §11 Regulaminu.

§6

Odstąpienie od umowy

Ośrodek ESC nie świadczy bezpośrednio usług terapeutycznych, a jedynie umożliwia Klientom zawarcie umowy ze Specjalistą. Ponieważ umowa zawarta ze Specjalistą jest umową o świadczenie usług zdrowotnych, to zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, przepisy o odstąpieniu od umowy nie mają tu zastosowania.

Niemniej, Ośrodek ESC umożliwia Klientom odwołanie lub przełożenie sesji na inną datę przed upływem 24 godzin przed terminem sesji. Jeśli Klient odwoła sesję z wyprzedzeniem mniejszym niż 24 godziny, środki nie zostaną zwrócone ani przeniesione na inny termin.

§7

Ochrona danych osobowych

W celu skorzystania z usług niezbędne jest przekazanie przez Klienta jego danych osobowych w postaci adresu e-mail, a także ewentualnie innych danych osobowych w zakresie niezbędnym do zrealizowania Usługi.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do realizacji celów, dla których są przetwarzane.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klienta przedstawione zostały w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Serwisu.

§8

Odpowiedzialność

Ośrodek ESC 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. innych przyczyn niezależnych od Ośrodka ESC.

Ośrodek ESC ma prawo do zawieszenia funkcjonowania Serwisu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji Serwisu, oprogramowania i urządzeń technicznych z nim związanych.

W przypadku odwołania Usługi terapeutycznej przez Ośrodek ESC lub Specjalistę, Klient może wybrać inny termin realizacji usługi albo odstąpić od Umowy dotyczącej tej usługi.

Klient i Ośrodek ESC nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności za niewykonanie postanowień niniejszego Regulaminu, gdy będzie to spowodowane przyczynami, których zaistnienia nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności. Ośrodek ESC oświadcza, że nie świadczy bezpośrednio usług z zakresu psychoterapii, porad medycznych, ani jakichkolwiek innych świadczeń zdrowotnych. Usługi takie świadczone są przez psychologów, terapeutów, psychoterapeutów, specjalistów terapii uzależnień posiadających swoje podstrony w Serwisie, a Ośrodek ESC występuje wyłącznie w roli pośrednika w zawieraniu tych umów.

Zakazane jest dostarczanie przez Klienta danych o bezprawnym charakterze lub mogących uszkodzić systemy komputerowe.

W przypadku dostarczenia takich danych Ośrodek ESC może uniemożliwić do nich dostęp, o czym powiadomi Klienta. Ponadto Ośrodkowi ESC będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze w pełnej wysokości. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek uniemożliwienia dostępu do danych o bezprawnym charakterze.

Ośrodek ESC ma prawo wstrzymania zawierania Umów lub świadczenia usług po zamieszczeniu odpowiedniej informacji w Serwisie. Umowy, które zostały prawidłowo zawarte przed zamieszczeniem informacji o wstrzymaniu zawierania Umów lub świadczenia usług zostaną zrealizowane zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Postępowanie reklamacyjne i rozwiązywanie sporów

Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną można zgłaszać w postaci elektronicznej za pomocą e-maila wysłanego na adres: info@esc123.net

W celu usprawnienia procesu reklamacji wskazane jest złożenie reklamacji w ciągu 14 od dnia wykonania usługi lub dnia w którym miała być ona wykonana.

Reklamacja powinna zawierać:

- a. oznaczenie Klienta, w szczególności: jego imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby, adres poczty elektronicznej;
- b. dokładne przedstawienie problemu stanowiącego przyczynę reklamacji – czego się spodziewał, jaka była jakość porady, jaki stosunek Specjalisty do Klienta itp.

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Klientowi wiadomością e-mail wysłaną na wskazany przez Klienta w treści reklamacji adres e-mail. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 14 dni.

§10

Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin obowiązuje od chwili opublikowania go na stronie Serwisu i stanowi integralną część zawieranych za pośrednictwem Serwisu Umów.

Usługodawca ma prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany takie nie mają wpływu na treść Umów zawartych przed opublikowaniem zmian. Zmiana regulaminu następuje poprzez jej umieszczenie na stronie Serwisu.

Ośrodek ESC i Specjaliści nie będą udostępniać informacji przekazywanych przez Klienta, w szczególności treści porad, osobom trzecim.

Klient nie ma uprawnienia do publicznego udostępniania treści udzielonych mu porad.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

https://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

Klient będący konsumentem może skorzystać m. in. z następujących z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:- Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego

w sprawie polubownego zakończenia sporu;

– Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy;

– Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Wybór prawa polskiego na podstawie niniejszego Regulaminu nie pozbawia Klienta będącego konsumentem ochrony przysługującej mu na mocy przepisów prawa, których nie można wyłączyć w drodze umowy.