

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE THERAPLY.PL

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa szczegółowe zasady, warunki oraz zakres korzystania z platformy internetowej zlokalizowanej pod adresem URL: Theraply.pl (zwanej dalej „**Serwisem**”), zasady rejestracji i utrzymywania Konta, a także prawa i obowiązki stron umów o świadczenie odpłatnych i nieodpłatnych usług zawieranych za pośrednictwem Serwisu.
2. Właścicielem i operatorem Serwisu jest [Theraply.pl](https://theraply.pl) Sp.z.o.o. z siedzibą w Lublinie 20-718, przy Aleja Kraśnicka 248, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Lublin - Wschód , VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000794097, NIP: 7123389714, REGON: 383844646, o kapitale zakładowym w wysokości 6.000PLN (w pełni opłaconym), zwana dalej „**Operatorem**”.
3. Kontakt z Operatorem odbywa się za pośrednictwem:
 - a) wiadomości e-mail na adres: biuro@theraply.pl
 - b) pisemnie na adres siedziby Operatora wskazany w ust. 2.
4. Operator wyznacza adres e-mail: dsa@theraply.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją Europejską oraz Radą ds. Usług Cyfrowych na podstawie przepisów DSA, jak również jako punkt kontaktowy dla Użytkowników. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim oraz angielskim.
5. Każdy Użytkownik z momentem podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Serwisu zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Serwis działa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jej granicami, z uwzględnieniem przepisów prawa polskiego oraz unijnego prawa konsumenckiego.
7. Usługodawca (Spółka) prowadzi za pośrednictwem Serwisu działalność w zakresie świadczenia na odległość odpłatnych usług wsparcia psychologicznego, psychoterapeutycznego oraz psychoedukacyjnego (zwanymi dalej „Usługami” lub „Sesjami”). Usługodawca świadczy Usługi we własnym imieniu i na własny rachunek, ponosząc wobec Użytkowników pełną odpowiedzialność za ich należytą realizację oraz zgodność z Umową, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i standardami etyki zawodowej.
8. Do bezpośredniego przeprowadzania Sesji Usługodawca wyznacza wykwalifikowanych Specjalistów, z którymi zawarł stosowne umowy B2B lub umowy cywilnoprawne. Specjalista realizujący Sesję działa w imieniu, na rzecz i pod marką Usługodawcy jako jego podwykonawca, zachowując pełną niezależność diagnostyczną, merytoryczną i etyczną przy wyborze metod wsparcia psychologicznego.
9. Wszelkie opłaty za Sesje oraz Pakiety pobierane są przez Usługodawcę bezpośrednio na jego rzecz z tytułu wykonania Usługi. Usługodawca nie występuje w charakterze agenta handlowego, pośrednika ani przedstawiciela Specjalistów, a wszelkie dokumenty księgowe (faktury, rachunki) wystawiane są bezpośrednio przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Operator** – podmiot wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu.
2. **Serwis** – platforma teleinformatyczna dostępna pod adresem Therapy.pl oraz powiązane z nią aplikacje mobilne (Aplikacja), stanowiące własność Operatora.
3. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych (lub osoba o ograniczonej zdolności działająca za zgodą przedstawiciela ustawowego), która korzysta z funkcjonalności Serwisu.
4. **Konsument** – Użytkownik będący osobą fizyczną, dokonujący z Operatorem czynności prawnej (w tym zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
5. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta (PNPK)** – osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio w związku z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
6. **Użytkownik Biznesowy (B2B)** – podmiot gospodarczy, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera Umowę z Operatorem w celu przyznania dostępu do Serwisu swoim pracownikom, współpracownikom lub podwładnym (zwanym dalej „Podopiecznymi”).
7. **Specjalista** – osoba fizyczna (psycholog, psychoterapeuta, psychiatra, seksuolog, coach) posiadająca odpowiednie kwalifikacje zawodowe, współpracująca z Usługodawcą na podstawie umowy cywilnoprawnej lub umowy o pracę, wyznaczona przez Usługodawcę do bezpośredniej realizacji Sesji na rzecz Użytkownika w imieniu Usługodawcy.
8. **Konto** – oznaczony indywidualnym loginem (adresem e-mail) i hasłem zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Operatora, w którym gromadzone są dane Użytkownika, w tym informacje o zakupionych Pakietach i zaplanowanych Sesjach.
9. **Sesja** – usługa wsparcia psychologicznego, terapeutycznego, coachingowego lub psychoedukacyjnego, świadczona przez Specjalistę na odległość w czasie rzeczywistym przy użyciu transmisji audio-wideo za pośrednictwem Serwisu. Jednostka rozliczeniowa Sesji wynosi 50 minut.
10. **Pakiet Sesji / Subskrypcja** – określona w cenniku Serwisu liczba Sesji lub stały dostęp abonamentowy uprawniający Użytkownika do korzystania z określonej liczby świadczeń w zdefiniowanych ramach czasowych.
11. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Operatora, realizujące wsparcie techniczne i organizacyjne dla Użytkowników.
12. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (odpłatnych lub nieodpłatnych) zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem na warunkach określonych w Regulaminie.
13. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
14. **Nielegalne treści** – oznacza informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, są niezgodne z prawem Unii lub z prawem jakiegokolwiek Państwa Członkowskiego.
15. **Moderacja treści** – działania Operatora mające na celu wykrywanie, identyfikowanie i zwalczanie Nielegalnych treści lub treści niezgodnych z Regulaminem (w tym usuwanie, blokowanie, depozytowanie).

§ 3. Rodzaj i zakres świadczonych usług

1. Operator świadczy za pośrednictwem Serwisu następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a) **Usługi Nieodpłatne:**

- Rejestracja i prowadzenie Konta Użytkownika,
- Udostępnianie formularzy kontaktowych oraz systemów rezerwacji terminów (kalendarzy),
- Udostępnianie publicznie dostępnych Materiałów Psychoedukacyjnych (blog, wideo, testy diagnostyczne online).

b) Usługi Odpłatne:

- Transmisja i organizacja Sesji ze Specjalistami w czasie rzeczywistym (jeden na jeden),
- Udostępnianie Panelu HR i systemów raportowania dla Użytkowników Biznesowych.

2. **WYŁĄCZENIE MEDYCZNE:** Operator i Specjaliści oświadczają, że usługi świadczone w Serwisie **nie stanowią świadczeń zdrowotnych ani ratownictwa medycznego** w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej. Serwis nie jest przeznaczony dla osób w stanie ostrego kryzysu psychicznego, wykazujących bezpośrednie intencje samobójcze lub autoagresywne. W takich przypadkach Użytkownik ma absolutny obowiązek niezwłocznego kontaktu z publicznymi służbami ratunkowymi pod numerem alarmowym **112** lub zgłoszenia się do najbliższego szpitala na Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR).
3. **Ograniczenie zakresu usług:** Serwis nie jest jednostką systemu ratownictwa medycznego ani placówką interwencji kryzysowej. Usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu nie są przeznaczone do udzielania pomocy w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (stany nagłe). W przypadku wystąpienia u Użytkownika stanów zagrożenia życia lub zdrowia, Użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowego kontaktu z odpowiednimi służbami ratunkowymi (numer alarmowy 112) lub udania się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego. Operator nie gwarantuje ciągłości działania Serwisu w sposób zapobiegający sytuacjom kryzysowym i nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki (w tym cywilnoprawne i zdrowotne) wynikające z niedostępności technicznej platformy lub opóźnień w komunikacji w stanach nagłego zagrożenia zdrowia lub życia Użytkownika, a także za zaniechanie przez Użytkownika niezwłocznego kontaktu ze służbami ratunkowymi.

3a Rola Operatora i Charakter Usług

1. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników (Pacjentów) usługi pomocy psychologicznej, psychoterapeutycznej, coachingowej oraz psychoedukacyjnej online (zwane dalej: „Sesjami”), zapewniając wykwalifikowaną kadrę Specjalistów (psychologów, psychoterapeutów, psychiatrów) związanych z Usługodawcą stosownymi umowami.
2. Umowa o świadczenie usług psychologicznych/terapeutycznych zawierana jest bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą.
3. Usługodawca odpowiada za należyte wykonanie usługi, w tym za zapewnienie, że kadra realizująca Sesje posiada odpowiednie wykształcenie, uprawnienia i kwalifikacje zawodowe wymagane przepisami prawa oraz zasadami etyki zawodowej.
4. Usługodawca oświadcza, że świadczone usługi online nie stanowią świadczeń ratownictwa medycznego ani interwencji w stanach nagłego zagrożenia życia lub zdrowia.

§ 4. Warunki techniczne korzystania z Serwisu

1. Do prawidłowego i niezakłóconego korzystania z Serwisu, w tym do udziału w Sesjach audio-wideo, Użytkownik musi dysponować sprzętem spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - o Stałe połączenie z siecią Internet o rzeczywistej przepustowości nie mniejszej niż **4 Mbps** (download) oraz **2 Mbps** (upload) – zaleca się połączenie kablowe lub stabilne Wi-Fi,
 - o Komputer stacjonarny, laptop lub urządzenie mobilne wyposażone w sprawną kamerę internetową (rozdzielczość min. 720p), mikrofon oraz głośniki lub słuchawki,
 - o Aktualna wersja przeglądarki internetowej: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari** lub **Microsoft Edge**, z włączoną obsługą JavaScript, plików cookies oraz protokołu **WebRTC**,
 - o System operacyjny: Windows 10 lub nowszy, macOS 11 lub nowszy, Android 9.0 lub nowszy, iOS 15 lub nowszy.
2. Operator udostępnia w ramach Serwisu bezpłatne narzędzie do testowania poprawności konfiguracji sprzętowej oraz prędkości łącza internetowego. Użytkownik zobowiązany jest do przeprowadzenia takiego testu przed pierwszą Sesją.
3. Koszty związane z zapewnieniem dostępu do sieci Internet oraz odpowiedniego sprzętu obciążają w całości Użytkownika.
4. Zakazuje się Użytkownikowi dostarczania do Serwisu treści o charakterze bezprawnym, wulgarnym, naruszających dobra osobiste osób trzecich, prawa autorskie lub zabezpieczenia systemu teleinformatycznego Operatora.

§ 5. Rejestracja, utrzymanie i usunięcie Konta

1. Zawarcie umowy o świadczenie nieodpłatnej usługi prowadzenia Konta następuje poprzez dokonanie Rejestracji.
2. Rejestracja wymaga od Użytkownika wykonania następujących kroków:
 - o Wypełnienie formularza rejestracyjnego poprzez podanie prawdziwych danych: imienia, nazwiska, aktywnego adresu e-mail oraz ustanowienie unikalnego hasła (składającego się z minimum 8 znaków, w tym wielkiej litery, cyfry i znaku specjalnego),
 - o Alternatywnie: uwierzytelnienie za pośrednictwem zewnętrznych dostawców tożsamości (Google, Facebook, Apple ID),
 - o Złożenie oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (*checkbox*).
3. Po wysłaniu formularza, Operator przesyła na wskazany adres e-mail link aktywacyjny. Kliknięcie w link kończy procedurę rejestracji.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki udostępnienia swojego hasła osobom trzecim. Jeden Użytkownik może posiadać wyłącznie jedno Konto w Serwisie.
5. Samodzielna rejestracja Konta oraz korzystanie z nieodpłatnych funkcjonalności Serwisu jest dozwolone dla osób, które ukończyły 16. rok życia.
6. Rejestracja Konta przez osoby poniżej 16. roku życia wymaga zgody przedstawiciela ustawowego (rodzica/opiekuna) wyrażonej za pomocą dedykowanego mechanizmu elektronicznej autoryzacji w Serwisie.
7. Rezerwacja i realizacja odpłatnych Sesji psychologicznych/psychoterapeutycznych na rzecz osób małoletnich (poniżej 18. roku życia) wymaga każdorazowo uprzedniej zgody przedstawiciela ustawowego, wyrażonej w formie dokumentowej (poprzez akceptację

oświadczenia w panelu rodzica lub przesłanie formularza elektronicznego) przed rozpoczęciem pierwszej Sesji.

8. Umowa o świadczenie usługi cyfrowej polegającej na prowadzeniu Konta w Serwisie zawarta jest na czas nieokreślony. Użytkownik może w każdym czasie złożyć wniosek o usunięcie Konta.
9. Złożenie wniosku o usunięcie Konta w czasie trwania aktywnej Umowy o świadczenie usługi pakietowej (zawartej na czas określony) nie stanowi samodzielnej podstawy do natychmiastowego rozwiązania Umowy pakietowej i zwrotu środków za niewykorzystane Sesje.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, zwrot środków za niewykorzystane Sesje przysługuje Użytkownikowi wyłącznie wtedy, gdy równolegle spełnione zostaną przesłanki do wcześniejszego rozwiązania Umowy pakietowej zawarte w § 12 Regulaminu (tj. wystąpienie udokumentowanych ważnych przyczyn lub wykonanie ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni).
11. Jeżeli Użytkownik żąda usunięcia Konta bez zaistnienia ważnych przyczyn, o których mowa w § 12, Konto zostaje usunięte (co uniemożliwia dalsze korzystanie z Serwisu), jednak wpłacona opłata za niewykorzystane Sesje w ramach Pakietu na czas określony nie podlega zwrotowi.

§ 6. Zawieranie Umów odpłatnych, cennik i metody płatności

1. Informacje o Pakietach Sesji oraz Subskrypcjach zamieszczone w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto (zawierają podatek VAT, o ile ma zastosowanie) i są wyrażone w złotych polskich (PLN) lub walucie wybranej przez Użytkownika przed dokonaniem płatności.
3. W celu zakupu Pakietu lub Subskrypcji, Użytkownik po zalogowaniu na Konto dokonuje wyboru wariantu usług, przechodzi do panelu płatności i zatwierdza transakcję poprzez kliknięcie przycisku opatrzonego czytelnym napisem „**Zamawiam z obowiązkiem zapłaty**” (lub równoważnego).
4. Do zawarcia Umowy odpłatnej na odległość dochodzi w momencie zaksięgowania płatności w systemie rozliczeniowym Operatora i wysłania do Użytkownika wiadomości e-mail potwierdzającej zakup oraz aktywację punktów/Sesji na Koncie.
5. Operator udostępnia następujące metody płatności elektronicznych obsługiwane przez zewnętrznych operatorów płatności (np. PayU, Przelewy24, Stripe):
 - Szybkie przelewy elektroniczne (pay-by-link),
 - Płatności kartami płatniczymi/kredytowymi (Visa, Mastercard),
 - Płatności mobilne (BLIK, Apple Pay, Google Pay),
 - Płatności cykliczne (automatyczne obciążenie karty w modelu subskrypcyjnym).
6. W przypadku modelu Subskrypcji, opłata pobierana jest automatycznie na początku każdego okresu rozliczeniowego (np. co 30 dni). Użytkownik ma prawo anulować Subskrypcję w dowolnym momencie z poziomu ustawień Konta. Anulowanie odnosi skutek na koniec bieżącego, opłaconego okresu rozliczeniowego.
7. Operator wystawia faktury elektroniczne za każdy zakup. Użytkownik rejestrując się w Serwisie wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na adres e-mail przypisany do Konta.

§ 7. Zasady rezerwacji, realizacji, spóźnień i odwoływania Sesji

1. **Mechanizm rezerwacji:** Użytkownik dokonuje rezerwacji konkretnego terminu Sesji u wybranego Specjalisty poprzez kalendarz dostępny w Serwisie. Rezerwacja staje się wiążąca w momencie zatwierdzenia jej przez system i potrącenia z salda Konta Użytkownika 1 (jednej) jednostki Sesji.
2. **Spóźnienie ze strony Użytkownika:**
 - Specjalista ma obowiązek oczekiwać na połączenie wirtualne z Użytkownikiem przez **15 minut** od oficjalnej, zaplanowanej godziny rozpoczęcia Sesji.
 - Jeżeli Użytkownik dołączy do Sesji ze spóźnieniem, Sesja jest realizowana wyłącznie do pierwotnie zaplanowanej godziny końcowej. Czas spóźnienia nie podlega odpracowaniu ani rekompensacie finansowej.
 - Jeżeli Użytkownik nie dołączy do Sesji w ciągu 15 minut od jej rozpoczęcia, Sesję uznaje się za odbytą z winy Użytkownika. Z salda Konta pobierana jest pełna opłata (środki przepadają), a Specjalista zostaje zwolniony z obowiązku dalszego oczekiwania.
3. **Spóźnienie ze strony Specjalisty:**
 - W przypadku spóźnienia Specjalisty, jest on zobowiązany za zgodą Użytkownika przedłużyć Sesję o czas spóźnienia w tym samym dniu lub zrealizować brakujący czas przy kolejnym spotkaniu.
 - jeżeli spóźnienie Specjalisty przekracza 15 minut, Sesję uznaje się za nieodbytą z przyczyn leżących po stronie Serwisu. Użytkownik ma prawo do natychmiastowego opuszczenia pokoju wirtualnego, a Operator zobowiązany jest do pełnego zwrotu jednostki Sesji na Konto Użytkownika oraz do przyznania Użytkownikowi bezpłatnego vouchera rekompensacyjnego na kolejną Sesję o tym samym standardzie (100% wartości Sesji).
4. **Odwołanie lub zmiana terminu przez Użytkownika:**
 - Użytkownik ma prawo do nieodpłatnego odwołania zarezerwowanej Sesji lub zmiany jej terminu, pod warunkiem dokonania tej czynności za pośrednictwem funkcjonalności Serwisu na co najmniej 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia Sesji. W takim przypadku zablokowana jednostka Sesji powraca do aktywnego Pakietu Użytkownika.
 - Odwołanie Sesji, zmiana jej terminu w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, bądź niestawiennictwo Użytkownika (rozumiane jako brak dołączenia do wirtualnego pokoju w ciągu 15 minut od zaplanowanej godziny) skutkuje uznaniem Sesji za zrealizowaną z przyczyn leżących po stronie Użytkownika. Z salda Użytkownika potrącana jest wówczas 1 (jedna) jednostka Sesji, a opłata nie podlega zwrotowi.
 - Postanowienie punkt drugi powyżej nie znajduje zastosowania, jeżeli niemożność odbycia Sesji lub zgłoszenia odwołania w terminie wyższym niż 24 godziny była bezpośrednim następstwem udokumentowanej Siły Wyższej lub nagłego zdarzenia losowego niezależnego od woli Użytkownika (w szczególności nagłej hospitalizacji Użytkownika lub jego małoletniego dziecka). W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia w procedurze reklamacyjnej w terminie 7 dni od zaistnienia zdarzenia, co uprawnia go do przywrócenia jednostki Sesji na saldo Konta.
5. **Odwołanie Sesji przez Operatora lub Specjalistę:**

- W przypadku wystąpienia zdarzeń losowych, nagłej choroby Specjalisty lub awarii infrastruktury po stronie Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do odwołania Sesji w każdym czasie.
 - O fakcie odwołania Sesji Użytkownik informowany jest niezwłocznie przez SMS lub e-mail. Operator zwraca niewykorzystaną Sesję na Konto Użytkownika i umożliwia priorytetową rezerwację nowego terminu u tego samego lub innego Specjalisty.
6. Z wyłączeniem sytuacji działania Siły Wyższej, w przypadku gdy Sesja zostanie odwołana przez Specjalistę lub Serwis na mniej niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem, bądź gdy Specjalista nie stawia się na Sesję (spóźnienie pow. 15 minut), Użytkownikowi przysługuje zwrot 100% uiszczonej opłaty (przywrócenie jednostki w Pakiecie) oraz bezpłatny voucher rekompensacyjny na kolejną Sesję o tym samym standardzie. Postanowienie to stanowi ekwiwalentną rekompensatę za niedogodności po stronie Użytkownika i podlega pełnemu regresowi finansowemu ze strony Spółki wobec Specjalisty na podstawie odrębnej umowy B2B.

§ 8. Prawa, obowiązki i sankcje dyscyplinarne

1. Użytkownik ma prawo do rzetelnej, profesjonalnej i zgodnej z zasadami etyki zawodowej obsługi ze strony wybranego Specjalisty.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - Zapewnienia w czasie trwania Sesji odpowiednich warunków otoczenia – odizolowanego pomieszczenia gwarantującego pełną poufność rozmowy, braku obecności osób trzecich, braku hałasu,
 - Przystępowania do Sesji w stanie pełnej trzeźwości. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Użytkownik znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub innych substancji psychoaktywnych, Specjalista ma prawo do natychmiastowego przerwania Sesji. Sesję taką uznaje się za zrealizowaną z winy Użytkownika, bez prawa do zwrotu kosztów.
 - Korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego prawidłowego i ciągłego funkcjonowania;
 - Korzystania z Serwisu w sposób bezwzględnie zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu;
 - Niepodejmowania jakichkolwiek prób złamania lub obejścia zabezpieczeń teleinformatycznych Usług oraz systemów Serwisu;
 - Niemodyfikowania, nienaruszania oraz nieingerowania w jakimkolwiek stopniu i w jakiegokolwiek formie w kod źródłowy oprogramowania, interfejsu oraz aplikacji powiązanych z Serwisem;
 - Nieingerowania w struktury baz danych udostępnianych lub wykorzystywanych za pośrednictwem Serwisu;
 - Niemodyfikowania w jakimkolwiek celu funkcjonalności, Usług Serwisu, znaków towarowych, logotypów, opisów, materiałów dydaktycznych oraz pozostałych danych i przedmiotów praw własności intelektualnej zawartych na stronie internetowej oraz w aplikacjach Serwisu;
 - Niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych w Serwisie, w szczególności podczas trwania Sesji Indywidualnych ze Specjalistami. Zakaz obejmuje w szczególności materiały i zachowania przedstawiające: treści pornograficzne, nagość, przezroczyste

ubrania, lubieżne lub prowokacyjne pozy, zbliżenia intymnych części ciała, treści propagujące przemoc, nawołujące do nienawiści, o charakterze rasistowskim, dyskryminacyjnym, obraźliwym lub rażąco naruszającym prawo do prywatności. Ponadto wszelkie komentarze, opinie, oceny, kwestionariusze oraz wiadomości tekstowe Użytkownika nie mogą zawierać treści wulgarnych, obraźliwych, stanowiących mowę nienawiści, niezgodnych z prawem oraz z ogólnie przyjętymi normami społecznymi i obyczajowymi;

- Korzystania z Usług oferowanych przez Operatora w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników, Specjalistów (w tym psychologów, certyfikowanych psychoterapeutów, psychiatrów, seksuologów i coachów) oraz dla samego Serwisu, z absolutnym poszanowaniem ich dóbr osobistych, godności osobistej, zawodowej oraz wszelkich przysługujących im praw;
- Niepodejmowania jakichkolwiek działań mających na celu obejście systemów weryfikacji i zabezpieczeń, czy też działań zakłócających stabilność, integralność i funkcjonalność autoryzowanych serwerów lub oprogramowania Serwisu;
- Korzystania z wszelkich Treści oraz Materiałów Psychoedukacyjnych zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego, osobistego użytku o charakterze niekomercyjnym. Wykorzystywanie rzeczonych Treści w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie uprzedniej, wyraźnej zgody udzielonej przez podmiot uprawniony pod rygorem nieważności;
- Niezamieszczania w Serwisie Treści, ogłoszeń lub wypowiedzi mających charakter reklamy, kryptoreklamy lub o charakterze czysto komercyjnym, a także treści naruszających dobre obyczaje, renomę lub dobry wizerunek Specjalistów, Operatora lub Serwisu;
- Dostarczania i wprowadzania do systemu wyłącznie takich Treści (w tym danych osobowych i informacji o stanie zdrowia w wywiadzie przedsesyjnym), do których zamieszczenia i przetwarzania Użytkownik jest w pełni uprawniony;
- Uczestniczenia w Sesjach Indywidualnych (wideokonsultacjach) w sposób zgodny z dobrymi obyczajami, zasadami współżycia społecznego, a także w stanie pełnej trzeźwości, wolnym od wpływu alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub innych substancji o podobnym działaniu.

3. Użytkownik ma prawo do:

- Nieprzerwanego dostępu do funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem planowanych przerw technicznych i konserwacyjnych określonych w postanowieniach Regulaminu;
- Z zastrzeżeniem postanowień wynikających ze specyfiki zawartej Umowy, uczestniczenia w Sesjach Indywidualnych z tym samym Specjalistą w łącznym czasie nie dłuższym niż 100 (sto) minut w ciągu jednej doby (odpowiednik dwóch standardowych jednostek sesyjnych). Ograniczenie to podyktowane jest względami ochrony zdrowia psychicznego Użytkownika oraz standardami etyczno-terapeutycznymi – po przekroczeniu tego limitu Sesja może zostać automatycznie rozłączona przez system teleinformatyczny;
- Dokonania oceny przebiegu Sesji Indywidualnej, merytorycznej pracy Specjalisty oraz udostępnionych Materiałów Psychoedukacyjnych w sposób i za pomocą narzędzi technicznych udostępnionych w tym celu przez Operatora;
- Odstąpienia od zawartej Umowy bez podania przyczyny w ustawowym terminie 14 dni od daty jej zawarcia, z zastrzeżeniem wyjątków i postanowień określonych w Regulaminie lub Umowie (w szczególności dotyczących usług w pełni wykonanych za wyraźną zgodą Użytkownika);

- Wypowiedzenia Umowy na warunkach i w terminach szczegółowo określonych w treści Umowy;
- Usunięcia Konta w Serwisie w każdym czasie, zgodnie z procedurą opisaną w Regulaminie.

4. Użytkownik nie jest uprawniony do:

- Nagrywania (zarówno w formacie audio, wideo, jak i poprzez wykonywanie zrzutów ekranu), powielania, publicznego odtwarzania lub publikowania w przestrzeni publicznej oraz sieci Internet poszczególnych Sesji Indywidualnych, konsultacji lub konwersacji odbywanych w ramach świadczenia Usługi bez uprzedniej, wyraźnej zgody Operatora oraz danego Specjalisty wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
- Wykorzystywania danych osobowych, danych kontaktowych, wizerunku oraz informacji zawodowych dotyczących Specjalistów w jakimkolwiek innym celu niż określony w niniejszym Regulaminie (w szczególności zakazuje się prób prywatnego kontaktu ze Specjalistami z pominięciem systemów teleinformatycznych Serwisu);
- Kopiowania, modyfikowania, dystrybuowania i komercyjnego wykorzystywania Treści oraz Materiałów Psychoedukacyjnych w inny sposób aniżeli w celu bezpośredniego i osobistego korzystania z Usług świadczonych przez Serwis.

5. Procedura zawiadomienia o naruszeniu

W przypadku powzięcia przez Operatora uzasadnionej informacji o naruszeniu przez Użytkownika obowiązków wskazanych w §8 ust. 2 niniejszego Regulaminu, Operator zawiadamia Użytkownika o wykrytym naruszeniu, wskazując jego dokładny charakter i rodzaj. Zawiadomienie to zostanie przesłane przy wykorzystaniu adresu e-mail wskazanego przez Użytkownika w Umowie/podczas Rejestracji i będzie zawierało wezwanie do niezwłocznego zaniechania naruszenia stwierdzonego w zawiadomieniu.

6. Sankcja blokady warunkowej (24h)

W razie niedostosowania się przez Użytkownika do zawiadomienia i wezwania otrzymanego od Operatora w terminie 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu jego wysłania na adres e-mail, Operator będzie uprawniony do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika na czas 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu faktycznego nałożenia blokady. Użytkownik otrzyma w takim wypadku oficjalne powiadomienie o dokonaniu blokady Konta na adres e-mail wskazany w Umowie. W czasie trwania blokady Konta Użytkownik nie będzie miał możliwości rezerwacji oraz odbywania Sesji Indywidualnych, a także dostępu do Materiałów Psychoedukacyjnych. Okres obowiązywania Umowy oraz termin ważności zakupionych Pakietów nie ulegają wydłużeniu o czas trwania blokady Konta, chyba że blokada konta okazała się nieuzasadniona w świetle przeprowadzonego postępowania skargowego lub reklamacyjnego – w takim przypadku termin ważności usług zostanie wydłużony o czas trwania nieuzasadnionej blokady.

7. Sankcja blokady natychmiastowej (24h)

Operator zastrzega, że w przypadku powzięcia uzasadnionych informacji o rażącym naruszeniu przez Użytkownika obowiązków wskazanych w §8 ust. 2 Regulaminu (w tym w szczególności prób ingerencji w kod źródłowy, bazy danych, zachowań obscenicznych lub agresywnych podczas Sesji, bądź nielegalnego rejestrowania spotkania), Operator jest uprawniony do natychmiastowego zablokowania dostępu do Konta na czas 24 (dwudziestu czterech) hours od momentu wygenerowania blokady, bez wcześniejszego wezwania Użytkownika do zaniechania naruszenia. W takim wypadku Użytkownik otrzyma powiadomienie o blokadzie Konta na adres e-mail wskazany w Umowie. W

czasie trwania blokady Konta Użytkownik nie będzie miał możliwości korzystania z Sesji oraz Materiałów Psychoedukacyjnych. Umowa oraz terminy ważności usług nie ulegają wydłużeniu o czas trwania rzeczony blokady, chyba że blokada konta okazała się nieuzasadniona w świetle przeprowadzonego postępowania skargowego lub reklamacyjnego – w takim przypadku termin ważności usług zostanie wydłużony o czas trwania nieuzasadnionej blokady.

8. Uzasadnienie blokady natychmiastowej

W przypadku dokonania blokady Konta w sposób natychmiastowy opisany w §8 ust. 7 powyżej, Operator równocześnie zawiadomi Użytkownika za pośrednictwem adresu e-mail Użytkownika wskazanego w Umowie o powodach dokonania blokady Konta. W treści wiadomości Operator wskaże konkretne przyczyny i dowody stanowiące podstawę blokady oraz poinformuje Użytkownika o przysługującej mu procedurze zgłoszenia roszczeń reklamacyjnych.

9. Recydywa i prawo do wypowiedzenia Umowy przez Operatora

W razie trzykrotnego naruszenia przez Użytkownika obowiązków wskazanych w §8 ust. 2 Regulaminu, powtarzającego się mimo działań dyscyplinarnych podjętych przez Operatora stosownie do przepisów poprzedzających, Operator wezwie Użytkownika za pośrednictwem adresu e-mail wskazanego w Umowie do bezwzględnego przestrzegania obowiązków wynikających z Umowy. W wezwaniu tym zostaną precyzyjnie wskazane dotychczasowe, stwierdzone naruszenia wraz z pouczeniem, że kolejne uchybienie ze strony Użytkownika będzie uprawniało Operatora do rozwiązania stosunku prawnego. Kolejne, następujące po rzeczonym wezwaniu naruszenie przez Użytkownika obowiązków wskazanych w §8 ust. 2 Regulaminu będzie uprawniało Operatora do jednostronnego wypowiedzenia łączącej go z Użytkownikiem Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Użytkownika.

10. Prawo do roszczeń i ochrony prawnej Użytkownika

Użytkownikowi przysługuje niezbywalne prawo do kierowania wobec Operatora wszelkich roszczeń (w tym w szczególności roszczeń o charakterze reklamacyjnym, zgodnie z formalnymi zasadami zgłaszania reklamacji określonymi w odpowiednim rozdziale niniejszego Regulaminu) przewidzianych przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego i unijnego w związku ze skorzystaniem przez Operatora ze środków dyscyplinujących i restrykcyjnych opisanych powyżej. Powyższe postanowienie oznacza w szczególności pełną możliwość dochodzenia przez Użytkownika roszczeń o naprawienie rzekomo wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.

§9 Prawa i obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do:

- Zapewnienia ciągłego i niezakłóconego dostępu do Serwisu oraz Aplikacji mobilnej w celu umożliwienia prawidłowego korzystania z Usług, w wymiarze czasowym i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, z wyłączeniem przypadków i okoliczności technicznych lub działania Siły Wyższej, szczegółowo opisanych w dalszych postanowieniach Regulaminu;
- Niezwłocznego podejmowania kroków technologicznych i organizacyjnych zmierzających do usunięcia zgłoszonych przez Użytkownika błędów, awarii oraz usterek technicznych uniemożliwiających lub istotnie utrudniających prawidłowe świadczenie Usługi;
- Doboru oraz bieżącej weryfikacji kwalifikacji zawodowych Specjalistów (w szczególności psychologów, certyfikowanych psychoterapeutów, psychiatrów oraz seksuologów)

przeprowadzających Sesje Indywidualne w ramach Serwisu, z zachowaniem najwyższej staranności zawodowej, w oparciu o obiektywne kryteria merytoryczne, posiadane dyplomy wyższych uczelni medycznych lub humanistycznych oraz certyfikaty akredytowanych szkół terapeutycznych.

2. Operator ma prawo do:

- Przejściowego, krótkotrwałego – nieprzekraczającego łącznie 6 (sześciu) godzin w skali jednego miesiąca kalendarzowego – zaprzestania utrzymywania i całkowitego lub częściowego wyłączenia dostępności Serwisu oraz Aplikacji, uwarunkowanego koniecznością przeprowadzenia pilnych czynności konserwacyjnych, naprawczych, związanych z modernizacją i modyfikacją infrastruktury teleinformatycznej Serwisu lub Aplikacji, albo wynikającego bezpośrednio z działania Siły Wyższej;
- Kierowania na adres wiadomości e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika komunikatów o charakterze technicznym i organizacyjnym, bezpośrednio związanych z technicznym funkcjonowaniem Serwisu, przebiegiem i realizacją Usługi (w tym powiadomień o statusie rezerwacji Sesji) oraz wdrażaniem nowych funkcjonalności w ramach Serwisu;
- Zastosowania sankcji w postaci czasowego lub trwałego zablokowania Konta Użytkownikom, których działania, zaniechania, wypowiedzi bądź dostarczane treści naruszają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, normy etyczne, dobra osobiste Specjalistów lub postanowienia niniejszego Regulaminu.

3. Blokada Konta

- Operator jest uprawniony do nałożenia czasowej sankcji Blokadę Konta, w okresie trwania której Użytkownik zostaje całkowicie pozbawiony możliwości korzystania z funkcjonalności Serwisu, w tym rezerwowania oraz odbywania zaplanowanych Sesji Indywidualnych, każdorazowo na czas nie dłuższy niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny, z zastrzeżeniem sytuacji nadzwyczajnych lub powtarzalnych naruszeń;
- Operator jest uprawniony do dokonania Blokadę Konta na zasadach i w trybie szczegółowo zdefiniowanym w §8 niniejszego Regulaminu;
- Użytkownik otrzyma oficjalną, systemową informację o fakcie nałożenia Blokadę Konta, dokładnym czasie jej trwania oraz precyzyjnej przyczynie faktycznej i prawnej drogą elektroniczną, w formie wiadomości e-mail skierowanej na adres wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub w Umowie.

§ 9a. Odpowiedzialność Operatora i ograniczenia gwarancji

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie Usługi, w tym za jakość i zgodność ze standardami etyki i wiedzy psychologicznej świadczeń udzielanych przez wyznaczoną kadrę Specjalistów.
2. Prowadzona pomoc psychologiczna i psychoterapia ma charakter umowy starannego działania. Usługodawca oraz Specjaliści zobowiązują się do dołożenia najwyższej staranności zawodowej, jednak nie gwarantują osiągnięcia określonego subiektywnego rezultatu terapeutycznego, co wynika z indywidualnego charakteru procesu psychologicznego Pacjenta.
3. Operator odpowiada za należyte funkcjonowanie platformy teleinformatycznej Serwisu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- Przerwy lub zakłócenia w transmisji audio-wideo wynikające z problemów technicznych leżących po stronie dostawców Internetu Użytkownika lub wadliwej konfiguracji sprzętowej Użytkownika,
 - Szkody wywołane siłą wyższą (pożar, powódź, wojna, ogólnokrajowe awarie sieci energetycznych lub szkieletowych operatorów Internetu).
4. W stosunku do Użytkowników niebędących Konsumentami ani PNPk, łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora z jakiegokolwiek tytułu jest ograniczona do wysokości kwoty faktycznie wpłaconej przez danego Użytkownika na rzecz Operatora w ciągu ostatnich 3 miesięcy poprzedzających wystąpienie szkody.

§ 10. Ochrona danych osobowych i poufność danych wrażliwych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników zbieranych w celach technicznych, marketingowych, księgowych oraz prowadzenia Konta jest Operator, zgodnie z rozporządzeniem RODO.
2. Dane dotyczące stanu zdrowia psychicznego, problemów życiowych, diagnoz oraz wszelkich informacji ujawnianych w trakcie trwania Sesji (tzw. **dane szczególnej kategorii / wrażliwe** w rozumieniu art. 9 RODO) stanowią obszar objęty ustawową i etyczną **Tajemnicą Zawodową** Specjalisty (psychologa/terapeuty).
3. Operator oświadcza, że:
 - Strumień audio-wideo Sesji jest szyfrowany w standardzie end-to-end i nie jest w żaden sposób rejestrowany, zapisywany ani archiwizowany na serwerach Operatora,
 - Pracownicy administracyjni Operatora ani pracownicy BOK nie mają wglądu w treść rozmów ani notatek terapeutycznych tworzonych przez Specjalistów.
4. Szczegółowe zasady przetwarzania danych, polityka retencji, podstawy prawne oraz prawa Użytkownika (dostęp, sprostowanie, usunięcie danych, prawo do bycia zapomnianym) zostały szczegółowo opisane w **Polityce Prywatności**, stanowiącej integralny załącznik do niniejszego Regulaminu.

§ 11. Postępowanie reklamacyjne

1. Uprawnienie do złożenia reklamacji i kanały zgłoszeń
 - a) Użytkownik jest w pełni uprawniony do złożenia reklamacji w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług przez Operatora, obejmujących zarówno usterki o charakterze technologicznym, jak i zastrzeżenia co do merytorycznego i etycznego przebiegu Sesji Indywidualnej ze Specjalistą.
 - b) Zgłoszenie reklamacyjne może zostać wniesione przez Użytkownika w jeden z niżej wymienionych sposobów:
 - **Pisemnie** – poprzez nadanie przesyłki pocztowej na adres rejestrowy Operatora: Theraply.pl Sp.z.o.o., Aleja Kraśnicka 248, 20-718 Lublin;
 - **Drogą elektroniczną** – za pośrednictwem wiadomości e-mail skierowanej na dedykowany adres Biura Obsługi Klienta: biuro@theraply.pl;
 - **W każdy inny dowolny sposób** – wykorzystujący dowolny środek komunikacji na odległość, o ile pozwala on Operatorowi na jednoznaczne zapoznanie się z treścią, istotą oraz żądaniem zawartym w reklamacji.

- c) Reklamacja może zostać wniesiona przez Użytkownika w dowolnym momencie przewidzianym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. **Zaleca się** jednak złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zdarzenia będącego jej podstawą, co istotnie przyspieszy proces weryfikacji i wyjaśnienia sprawy przez Operatora.

Obligatoryjna zawartość zgłoszenia reklamacyjnego.

- d) W celu zapewnienia sprawnego, rzetelnego i terminowego procesowania zgłoszenia, zaleca się, aby dokument lub wiadomość reklamacyjna zawierały:
- Dane identyfikacyjne Użytkownika (w szczególności imię, nazwisko oraz adres e-mail powiązany z Kontem w Serwisie);
 - Szczegółowy opis przedmiotu reklamacji (w tym wskazanie dokładnej daty i godziny spornej Sesji Indywidualnej oraz personaliów Specjalisty, którego zgłoszenie dotyczy);
 - Dokładne sprecyzowanie zaistniałych uchybień oraz żądania Użytkownika (np. zwrot jednostki sesyjnej na saldo Konta, ponowne przeprowadzenie konsultacji, bonifikata lub zwrot środków płatniczych).

2. Terminy, decyzje i uzupełnianie wniosków

- Operator zobowiązany jest do merytorycznego ustosunkowania się do złożonej reklamacji oraz poinformowania Użytkownika o podjętej decyzji w nieprzekraczalnym terminie **14 dni kalendarzowych** od daty jej prawidłowego doręczenia.
- W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, Operator niezwłocznie informuje Użytkownika o decyzji oraz o proponowanym, technicznie i prawnie wykonalnym sposobie jej satysfakcjonującej realizacji (np. poprzez bezkosztowe przyznanie Sesji rekompensacyjnej lub dokonanie zwrotu środków na rachunek bankowy).
- W sytuacji, gdy treść reklamacji uniemożliwia jej prawidłowe procedowanie z uwagi na braki formalne lub konieczność doprecyzowania opisu zdarzenia, Operator niezwłocznie skontaktuje się z Użytkownikiem w celu uzupełnienia zgłoszenia, precyzując niezbędny zakres informacji.

3. Usługa Cyfrowa świadczona przez Operatora jest zgodna z umową, jeżeli w szczególności:

- a) posiada cechy, które są typowe dla tego rodzaju usługi;
- b) jest dostarczana w sposób ciągły i stabilny, zgodnie z opisem funkcjonalności platformy.

4. Jeżeli Usługa Cyfrowa jest niezgodna z umową, Konsument może żądać doprowadzenia do jej zgodności z umową. Operator może odmówić doprowadzenia do zgodności z umową, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Operatora.
5. Operator doprowadza Usługę Cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Operator został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. Koszty doprowadzenia do zgodności ponosi Operator.
6. Jeżeli brak zgodności z umową występuje nadal, Konsument może żądać stosownego obniżenia ceny lub odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest istotny. Operator zwraca Konsumentowi cenę należną wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta.

7. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

- Jeżeli decyzja Operatora nie spełni oczekiwań Użytkownika, a reklamacja nie zostanie uwzględniona w całości lub w części, Użytkownik będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta (PNPK) ma prawo skorzystać z pozasądowych metod rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
- Użytkownik może w szczególności zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do właściwego miejscowo **miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów**. Doradztwo i wsparcie proceduralne ze strony rzeczników realizowane jest telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub podczas osobistej wizyty w biurze instytucji.
- Szczegółowe dane teleadresowe, godziny przyjęć oraz właściwość miejscową odpowiedniego rzecznika konsumentów można z łatwością zweryfikować na oficjalnych stronach internetowych właściwego Starostwa Powiatowego, Urzędu Miasta, a także w ogólnodostępnym rejestrze na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl).

§ 12. Ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy (Konsument i PNPk)

I. Ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy

1. Użytkownik będący **Konsumentem** lub **Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta (PNPK)** ma prawo odstąpić od zawartej na odległość Umowy (w tym Umowy o prowadzenie Konta, zakupu Pakietu Sesji lub Subskrypcji) bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie **14 dni** od dnia jej zawarcia.
2. Do zachowania wskazanego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Oświadczenie to może zostać złożone w **formie dokumentowej**, co w pełni zabezpiecza interesy dowodowe obu stron transakcji.

II. Formy składania oświadczenia o odstąpieniu

1. Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w dowolnej, wybranej przez siebie formie, gwarantującej Operatorowi możliwość zapoznania się z jego treścią. Rekomenduje się skorzystanie z następujących kanałów komunikacji:
 - **Drogą elektroniczną (forma dokumentowa):** poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: **biuro@theraply.pl**;
 - **Drogą tradycyjną (forma pisemna):** poprzez nadanie przesyłki rejestrowanej na adres rejestrowy Operatora: [Theraply.pl](https://www.theraply.pl) Sp.z.o.o., Aleja Kraśnicka, 20-718 Lublin;
 - **W każdy inny dowolny sposób** umożliwiający Operatorowi niezwłoczne zapoznanie się z oświadczeniem woli Użytkownika.

III. Wyjątki od prawa do odstąpienia (Zabezpieczenie Operatora – Art. 38 Ustawy o prawach konsumenta)

1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta oraz unijną dyrektywą CRD, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje** Konsumentowi oraz PNPk w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli Operator wykonał w pełni usługę (tj. odbyła się zaplanowana Sesja Indywidualna) za wyraźną zgodą Użytkownika, który został

poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy.

2. W przypadku odstąpienia od Umowy obejmującej Pakiet Sesji, w ramach którego część Sesji została już zrealizowana przed upływem 14 dni na wyraźne żądanie Użytkownika, Operator dokona zwrotu płatności pomniejszonego o proporcjonalną wartość świadczeń faktycznie spełnionych do momentu zaksięgowania oświadczenia o odstąpieniu.
3. Użytkownik, zawierając umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, wyraża wyraźną zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu 14 dni od dnia zawarcia umowy oraz przyjmuje do wiadomości, że po pełnym spełnieniu świadczenia przez Operatora (tj. po odbyciu zarezerwowanej Sesji), utraci prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy o prawach konsumenta. Zgoda ta jest niezbędna do aktywacji rezerwacji Sesji i jest potwierdzana przez Użytkownika poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (checkbox) w procesie finalizacji zamówienia w Serwisie.

IV. Wzór formularza odstąpienia

1. Oficjalny, uniwersalny wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu. Skorzystanie z rzezonego wzoru ma charakter czysto fakultatywny i nie warunkuje ważności ani skuteczności samego odstąpienia.

V. Okres zawarcia umowy, warunki i formy wypowiedzenia Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony, tożsamy z okresem ważności Pakietu wskazanym w § 2 ust. 1 Umowy o świadczenie usług psychologicznych.
2. Wypowiedzenie Umowy przez Klienta jest dopuszczalne wyłącznie z ważnych przyczyn, o których mowa w § 12 pkt VII i VIII niniejszego Regulaminu, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Użytkownik składa Operatorowi w dowolnej formie, zapewniającej Operatorowi możliwość dekodowania tego oświadczenia, w szczególności:
 - W formie dokumentowej na dedykowany adres e-mail: **biuro@theraply.pl**;
 - W formie pisemnej na oficjalny adres korespondencyjny Operatora;
 - W każdy inny sposób technicznie dostępny w ramach infrastruktury Serwisu (np. dedykowany przycisk „Anuluj Subskrypcję” w panelu Użytkownika).
4. Strony zgodnie oświadczają, iż cena całkowita Pakietu określona w § 2 ust. 1 Umowy o świadczenie usług psychologicznych opiera się na preferencyjnych stawkach za pojedynczą Sesję (rabat z tytułu zakupu pakietowego). Standardowa, detaliczna cena pojedynczej Sesji realizowanej poza jakimkolwiek pakietem wynosi **280 PLN brutto**.
5. W przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy przez Klienta z przyczyn nieleżących po stronie Usługodawcy (w tym w braku uzasadnionych przyczyn medycznych/psychologicznych), Strony dokonają ostatecznego rozliczenia finansowego z uwzględnieniem utraty przyznanego rabatu pakietowego, na następujących zasadach:
 - a) Cena Pakietu określona w § 2 ust. 1 Umowy stanowi cenę promocyjną (uwzględniającą rabat ilościowy), skalkulowaną pod warunkiem pełnej realizacji wszystkich Sesji wchodzących w skład Pakietu.
 - b) W przypadku wcześniejszego wypowiedzenia Umowy przez Klienta, przyznany rabat pakietowy wygasa, a wszystkie Sesje faktycznie zrealizowane (lub uznane za zrealizowane zgodnie z § 3 ust. 3) do dnia rozwiązania Umowy zostają rozliczone według **standardowej ceny detalicznej za pojedynczą Sesję**, obowiązującej w Cenniku w dniu zawarcia Umowy.
 - c) Niewykorzystana kwota podlegająca zwrotowi stanowi różnicę pomiędzy całkowitą ceną

uiszczoną za Pakiet a wartością zrealizowanych Sesji obliczoną według standardowej ceny detalicznej, o której mowa w lit. b. W przypadku gdy wartość zrealizowanych Sesji według ceny detalicznej przewyższa lub równa jest cenie uiszczonego Pakietu, kwota zwrotu wynosi **0 (zero) złotych**.

d) Zasady utraty rabatu pakietowego oraz przeliczania cen na stawki detaliczne, o których mowa w lit. a–c, **nie mają zastosowania**, jeżeli wcześniejsze rozwiązanie Umowy następuje na skutek wydania przez psychologa prowadzącego opinię (w formie pisemnej lub dokumentowej) stwierdzającej, że cele pomocowe zostały w pełni osiągnięte lub kontynuacja Sesji jest niewskazana. W takim przypadku Klientowi przysługuje czysty, proporcjonalny zwrot środków za niewykorzystane Sesje, obliczony ściśle na podstawie pierwotnej ceny pakietowej.

VI. Minimalny czas trwania zobowiązań (Art. 12 ust. 1 pkt 17 Ustawy o prawach konsumenta)

1. Operator – mając na względzie specyfikę modeli dostępu do Serwisu, w tym oferowanie Pakietów Sesji w cenach promocyjnych lub zintegrowanych z systemami finansowania ratalnego – zastrzega sobie prawo do określenia w poszczególnych Umowach (np. w długoterminowych planach subskrypcyjnych lub Pakietach Sesji) minimalnego czasu trwania zobowiązań Użytkownika.
2. O zaistnieniu, wymiarze i warunkach minimalnego czasu trwania zobowiązań Operator w sposób przejrzysty i jednoznaczny informuje Użytkownika w treści Umowy udostępnianej do wglądu i akceptacji bezpośrednio przed momentem jej zawarcia.

VII. Ograniczenie rozwiązywalności a przepisy bezwzględnie obowiązujące

1. Umowa, w której zdefiniowano minimalny czas trwania zobowiązań, o którym mowa w pkt VI, nie może ulec rozwiązaniu przez jednostronne oświadczenie woli Użytkownika przed upływem tego okresu, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ust. 2.
2. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie znajduje zastosowania, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium RP stanowią inaczej. W szczególności dotyczy to uprawnień wynikających z **art. 746 Kodeksu cywilnego** (dotyczącego umów o świadczenie usług, do których stosuje się przepisy o zleceniu), dających prawo do wypowiedzenia umowy w każdym czasie z ważnych przyczyn.

VIII. Katalog „Ważnych Przyczyn” w rozumieniu art. 746 § 3 Kodeksu cywilnego

1. Z uwagi na specyfikę relacji klient – psycholog/terapeuta oraz konieczność zachowania ekwiwalentności stron, pod pojęciem „**Ważnych Przyczyn**”, o których mowa w art. 746 § 3 Kodeksu cywilnego, uprawniających do natychmiastowego rozwiązania umowy mimo minimalnego okresu zobowiązania, rozumie się w szczególności sytuacje o charakterze losowym i obiektywnym, takie jak:
 - Udokumentowana, długotrwała choroba Użytkownika, uniemożliwiająca mu czynny lub bezpieczny udział w procesie wsparcia psychologicznego lub Sesjach Indywidualnych;
 - Nagła utrata pracy, likwidacja źródła stałego dochodu lub inne gwałtowne pogorszenie sytuacji materialnej Użytkownika, uniemożliwiające mu dalsze finansowanie odpłatnych świadczeń w ramach Serwisu bez uszczerbku dla koniecznego utrzymania siebie i rodziny;
 - Orzeczenie lekarza psychiatry lub oficjalne zalecenie Specjalisty prowadzącego o konieczności natychmiastowej zmiany formy opieki na hospitalizację stacjonarną lub inną specjalistyczną pomoc medyczną, niemożliwą do zrealizowania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych Serwisu.

§ 13. Postanowienia specyficzne dla Użytkowników Biznesowych (B2B)

1. Niniejszy paragraf stosuje się wyłącznie do umów zawieranych z Użytkownikami Biznesowymi (pracodawcami kupującymi pakiety dla pracowników).
2. Podopieczni (pracownicy) zgłoszeni przez Użytkownika Biznesowego uzyskują pełne i niezależne uprawnienia do korzystania z Serwisu w granicach wykupionego limitu.
3. W celu zachowania najwyższych standardów ochrony prywatności oraz tajemnicy zawodowej Specjalistów, Operator udostępnia Użytkownikowi Biznesowemu w ramach tzw. Panelu HR wyłącznie zagregowane, w pełni zanonimizowane dane statystyczne (np. łączna liczba godzin wykorzystanych przez firmę). Użytkownik Biznesowy nie ma prawa żądać, a Operator nie ma prawa przekazać jakichkolwiek informacji o personaliach pracowników, terminach ich wizyt czy tematach poruszanych na Sesjach.
4. W stosunku do umów z Użytkownikami Biznesowymi (z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach Konsumenta - PNPK) całkowicie wyłącza się przepisy dotyczące ustawowego prawa odstąpienia od umowy, przepisy o rękojmi za wady oraz ogranicza się odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora do wysokości faktycznie wpłaconej ceny za Pakiet.

§13a. Odpowiedzialność za Treści, własność intelektualną i procedury zgłoszeń

1. Wyłączna odpowiedzialność Użytkownika
 - Użytkownik ponosi wyłączną, osobistą i nieograniczoną odpowiedzialność za charakter, poprawność, kompletność, dokładność, przydatność oraz zawartość merytoryczną wszelkich zamieszczanych i wprowadzanych przez siebie do Serwisu Treści (w tym opisów symptomów, kwestionariuszy wstępnych, wywiadów psychologicznych, plików przesyłanych w oknach czatu oraz wiadomości kierowanych bezpośrednio do Specjalistów), a także za swoje aktywne uczestnictwo w Sesjach Indywidualnych.
 - Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za Treści dostarczane przez Użytkownika, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów art. 14 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz unijnego Aktu o Usługach Cyfrowych (DSA).
 - Treści zamieszczane lub artykułowane przez Użytkownika w Serwisie stanowią wyłącznie jego prywatne deklaracje, nie wyrażają poglądów Operatora ani współpracujących z nim Specjalistów i w żadnym przypadku nie powinny być utożsamiane z oficjalną działalnością lub linią terapeutyczną Serwisu.
2. Procedura zgłaszania naruszeń
 - W przypadku powzięcia przez Użytkownika lub jakąkolwiek osobę trzecią wiarygodnej informacji o fakcie zamieszczenia w ramach Serwisu (w tym w opiniach, komentarzach lub profilach publicznych) Treści naruszających postanowienia niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego, podmiot ten zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu Operatorowi.
 - Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4, należy dokonać drogą elektroniczną poprzez dedykowany formularz zgłoszeniowy dostępny w stopce Serwisu pod nazwą „Zgłoś nielegalne treści (DSA)” lub opcjonalnie kontaktując się z Operatorem pod adresem e-mail: dsa@theraply.pl

3. Bezwzględny zakaz dostarczania treści bezprawnych

Kategorycznie zabrania się zamieszczania oraz wprowadzania w ramach Serwisu (w tym podczas wideokonsultacji na żywo oraz w komunikatorach tekstowych) bezprawnych Treści lub Treści, z którymi powiązana jest jakakolwiek działalność o charakterze bezprawnym. Zakaz ten obejmuje w szczególności Treści, które stanowią:

- a) Utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, przedmioty praw pokrewnych, bądź przedmioty praw własności przemysłowej w rozumieniu ustawy – Prawo własności przemysłowej (np. zarejestrowane znaki towarowe, patenty, opisy metod terapeutycznych objęte ochroną), w sytuacji gdy Użytkownik udostępniający je za pośrednictwem Serwisu nie posiada do nich stosownych praw, licencji lub wyraźnych upoważnień pozwalających na ich legalne rozpowszechnianie;
- b) Bezpośrednie naruszenie dóbr osobistych osób fizycznych (w tym Specjalistów oraz innych Użytkowników) lub osób prawnych w rozumieniu przepisów ustawy – Kodeks cywilny (w tym m.in. poprzez podawanie nieprawdziwych, oszczerczych lub niesprawdzonych informacji na temat danej osoby, a także zamieszczanie lub rozpowszechnianie wizerunku bądź głosu osoby trzeciej bez jej uprzedniej, jednoznacznej zgody);
- c) Rażące naruszenie przepisów prawa karnego, w tym w szczególności publiczne nawoływanie do nienawiści, dyskryminacji lub przemocy na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, publiczne pochwalanie lub nawoływanie do popełnienia zbrodni lub występku, a także obrażanie uczuć religijnych innych osób poprzez publiczne znieważenie przedmiotu czci religijnej lub miejsca przeznaczonego do publicznego wykonywania obrzędów religijnych w rozumieniu ustawy – Kodeks karny;
- d) Naruszenie jakichkolwiek innych praw podmiotowych, autorskich, pokrewnych, osobistych lub procesowych należących do osób trzecich.

4. Brak ekwiwalentu finansowego za zamieszczane treści

O ile w odrębnej, pisemnej umowie zawartej pomiędzy stronami pod rygorem nieważności nie postanowiono inaczej, Użytkownikowi nie przysługuje jakiejkolwiek wynagrodzenie, ekwiwalent pieniężny ani rekompensata z tytułu zamieszczenia, wprowadzenia lub wytworzenia jakichkolwiek Treści w strukturach teleinformatycznych Serwisu.

5. Moderacja i prawo do usuwania Treści

- a) Operator zastrzega sobie bezwzględne prawo do natychmiastowego usunięcia lub zablokowania dostępu do Treści, które w wyniku weryfikacji lub zgłoszenia uzna za bezprawne, naruszające dobre obyczaje lub postanowienia niniejszego Regulaminu.
- b) Zgodnie z obowiązującym prawem, Operator nie prowadzi uprzedniej, prewencyjnej ani bieżącej kontroli (monitorowania) Treści zamieszczanych w Serwisie przez Użytkowników.
- c) Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania lub trwałego usunięcia danych Treści niezwłocznie po otrzymaniu urzędowego zawiadomienia lub uzyskaniu wiarygodnej wiadomości (od osób trzecich lub organów ścigania) o bezprawnym charakterze tych danych lub związanej z nimi działalności.

6. Wewnętrzny System Rozpatrywania Skarg i Środki Ochrony przed Nadużyciami

- a) Użytkownik (w tym Specjalista), wobec którego Operator podjął decyzję o usunięciu treści, ograniczeniu widoczności profilu, zawieszeniu lub zamknięciu Konta, ma prawo do wniesienia bezpłatnej skargi w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg prowadzonego przez Operatora.
- b) Skargę można wnieść w terminie **6 miesięcy** od dnia, w którym Użytkownik został poinformowany o podjętej decyzji i jej uzasadnieniu.
- c) Skargi należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: dsa@theraply.pl lub poprzez dedykowany panel w Serwisie, wskazując: dane identyfikacyjne Użytkownika, sygnaturę/datę zaskarżanej decyzji oraz argumenty i dowody uzasadniające uchylenie decyzji Operatora.
- d) Operator zobowiązuje się do rozpatrzenia skargi pod nadzorem wykwalifikowanego personelu (decyzja nie jest podejmowana wyłącznie przez algorytmy) w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. O wyniku postępowania skargowego Użytkownik informowany jest w drodze wiadomości e-mail.
- e) Niezależnie od wewnętrznego systemu skarg, Użytkownikom przysługuje prawo do wyboru dowolnego **certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygania sporów** (w rozumieniu art. 21 DSA) w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących decyzji podjętych przez Operatora. Operator współpracuje z takim organem zgodnie z wymogami prawa, zastrzegając sobie jednak prawo do odmowy podjęcia współpracy, jeżeli spór dotyczący tych samych informacji został już rozstrzygnięty. Użytkownik zachowuje również prawo do wystąpienia na drogę sądową na każdym etapie sporu.
- f) **Środki przeciwko nadużyciom (Recydywa):** Operator, dbając o bezpieczeństwo Serwisu, wprowadza politykę przeciwdziałania nadużyciom:
 - Wobec Użytkowników, którzy często i w sposób oczywisty dostarczają Nielegalne Treści, Operator – po wydaniu uprzedniego ostrzeżenia – zastosuje sankcję w postaci **zawieszenia świadczenia usług (blokada Konta) na okres od 1 do 6 miesięcy**, a w przypadku dalszych naruszeń – trwałego usunięcia Konta.
 - Wobec osób lub podmiotów, które często składają oczywiście bezzasadne zgłoszenia lub skargi (tzw. "trolle zgłoszeniowe"), Operator – po wydaniu uprzedniego ostrzeżenia – zastosuje sankcję w postaci **zawieszenia rozpatrywania ich zgłoszeń i skarg na okres od 1 do 3 miesięcy**.
 - Przy ocenie, czy dane działanie stanowi nadużycie i jaki okres zawieszenia jest proporcjonalny, Operator bierze pod uwagę: liczbę i częstotliwość naruszeń, ciężar gatunkowy naruszenia oraz intencję Użytkownika/Zgłaszającego (o ile da się ją ustalić).

7. Klauzula indemnizacyjna (Zwolnienie Operatora z odpowiedzialności)

W przypadku, gdy w wyniku zamieszczenia, wprowadzenia lub wyartykułowania przez Użytkownika w ramach Serwisu (w tym podczas Sesji) danej Treści dojdzie do naruszenia praw osób trzecich, przepisów obowiązującego prawa lub wyrządzenia jakiegokolwiek osobie trzeciej szkody majątkowej lub niemajątkowej (krzywdy), Użytkownik ponosi za ten czyn pełną i wyłączną odpowiedzialność. Użytkownik jest bezwzględnie zobowiązany do wstąpienia w miejsce Operatora do wszelkich postępowań spornych lub sądowych, zwolnienia Operatora z jakiegokolwiek odpowiedzialności oraz pełnego pokrycia wszelkiej szkody, kosztów pomocy prawnej, kar administracyjnych, odszkodowań oraz zadośćuczynień poniesionych w związku z tym naruszeniem przez Operatora.

8. Systemy Rekomendacji i Pozycjonowanie Treści

- a) Operator stosuje w ramach Serwisu systemy rekomendacji, które decydują o kolejności wyświetlania profili Specjalistów oraz sugerowaniu konkretnych ofert Pacjentom w wynikach wyszukiwania i na stronie głównej Serwisu.
- b) Prezentacja i pozycja profilu Specjalisty w domyślnym rankingu Serwisu (tzw. sortowanie domyślne / rekomendowane) opiera się na automatycznym algorytmie uwzględniającym następujące **główne parametry**:
 - **Dostępność terminów (Waga wysoka)**: Algorytm premiuje Specjalistów posiadających wolne terminy wizyt w najbliższych 7 dniach, ułatwiając Pacjentowi szybki dostęp do usługi.
 - **Zgodność z kryteriami wyszukiwania (Waga wysoka)**: Dopasowanie profilu do filtrów wskazanych przez Pacjenta (np. wybrany nurt terapeutyczny, problematyka, język konsultacji).
 - **Ocena i opinie Pacjentów (Waga średnia)**: Średnia ocen wyrażona w gwiazdkach oraz liczba rzetelnych opinii wystawionych przez zweryfikowanych Pacjentów.
 - **Kompletność profilu (Waga niska)**: Stopień uzupełnienia wizytówki Specjalisty (zdjęcie, opis, certyfikaty, cennik).
- c) Najważniejszym parametrem decydującym o pozycji w rankingu domyślnym jest **Dostępność terminów połączona ze zgodnością z kryteriami medycznymi/terapeutycznymi**, co ma na celu optymalizację procesu niesienia pomocy Pacjentowi.
- d) Każdy Użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany kryteriów sortowania profili Specjalistów w wyszukiwarce Serwisu w dowolnym momencie. Dostępne opcje modyfikacji obejmują:
 - **Sortowanie według ceny** (od najniższej lub od najwyższej);
 - **Sortowanie według najwyższej oceny** (priorytet parametru ocen Pacjentów);
 - **Sortowanie według najwcześniejszego wolnego terminu**.
- e) Zmiana opcji sortowania przez Użytkownika powoduje natychmiastowe unieważnienie domyślnych wag algorytmu i ułożenie wyników wyłącznie według parametru wybranego przez Użytkownika.
- f) Operator nie stosuje w systemach rekomendacji profilowania opartego na danych wrażliwych Użytkowników (takich jak dane o stanie zdrowia) w sposób naruszający przepisy RODO oraz DSA.
- g) Operator zapewnia, że publikowane w Serwisie opinie o Specjalistach pochodzą wyłącznie od Użytkowników, którzy faktycznie zakupili i odbyli Sesję z danym Specjalistą. Mechanizm oceny jest aktywowany w panelu Użytkownika dopiero po technicznym oznaczeniu Sesji jako „zrealizowana”. Operator uniemożliwia wystawianie opinii osobom, które nie dokonały zakupu usług w Serwisie. Operator nie stosuje opinii sponsorowanych ani barterowych.

§ 14. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika 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 adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

2. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

§ 15. Zmiana Regulaminu i postanowienia końcowe

I. Okres obowiązywania i wejście w życie

Niniejszy Regulamin obowiązuje bezterminowo i wchodzi w życie (względnie: ma zastosowanie do Umów zawieranych) z dniem **17.08.2026r.**

II. Tryb powiadamiania o zmianach

1. Informacja o jakiegokolwiek zmianie niniejszego Regulaminu zostanie przekazana Użytkownikom posiadającym zarejestrowane Konto za pośrednictwem bezpośredniej korespondencji e-mail (na adres przypisany do Konta) lub poprzez zamieszczenie jasnego, wyraźnego i widocznego komunikatu na głównych stronach Serwisu oraz w panelu Użytkownika – w obu przypadkach z zachowaniem co najmniej **14-dniowego okresu wyprzedzenia** przed dniem wejścia w życie modyfikacji.

III. Zamknięty katalog ważnych przyczyn zmiany Regulaminu

1. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany niniejszego Regulaminu wyłącznie z niżej wskazanych, ważnych przyczyn o charakterze obiektywnym:
 - **Zmiany organizacyjno-prawne:** zmiana firmy (nazwy), formy prawnej, numerów identyfikacyjnych (NIP, REGON, KRS), danych adresowych, teleadresowych lub danych kontaktowych Operatora;
 - **Korekty redakcyjne:** konieczność wprowadzenia zmian o charakterze czysto redakcyjnym, sprostowań, wyjaśnień lub poprawek językowych, które nie wpływają na prawa i obowiązki stron;
 - **Dostosowanie do przepisów prawa:** konieczność dostosowania Regulaminu do zmian w przepisach prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz Unii Europejskiej – odpowiednio i wyłącznie w zakresie niezbędnym do zapewnienia pełnej zgodności z nowymi regulacjami (w szczególności w obszarze ochrony konsumentów, świadczenia usług drogą elektroniczną oraz ochrony danych osobowych i wrażliwych);
 - **Wykonanie orzeczeń i decyzji:** konieczność realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, wyroku instancji odwoławczej lub ostatecznej decyzji administracyjnej organów państwowych (np. Prezesa UOKiK, Prezesa PUODO);
 - **Względy bezpieczeństwa i przeciwdziałanie nadużyciom:** wprowadzenie niezbędnych zmian wynikających z kluczowych względów bezpieczeństwa Użytkowników oraz Specjalistów, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Serwisu w sposób sprzeczny z przepisami prawa, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub w sposób rażąco łamiący postanowienia niniejszego Regulaminu;

- **Rozwój technologiczny platformy:** wprowadzenie istotnych zmian w architekturze i funkcjonowaniu Serwisu, związanych z postępem technicznym lub technologicznym, obejmujących wdrożenie nowych systemów teleinformatycznych Operatora, modernizację narzędzi do wideokonsultacji (np. standardów WebRTC) lub modyfikację systemów rezerwacji kalendarzy Specjalistów.

IV. Uprawnienie do modyfikacji funkcjonalności Serwisu (Akt o Usługach Cyfrowych i Dyrektywa Cyfrowa)

1. Operator – w celu ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług – zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w funkcjonowaniu Serwisu oraz strukturze Usług, które nie są niezbędne do zachowania ich zgodności z Umową i nie prowadzą do jej formalnej zmiany, gdy wynika to z:
 - **Optymalizacji i rozwoju:** ulepszenia, unowocześnienia lub zmiany istniejących funkcjonalności, usprawnienia ergonomii i stabilności działania Serwisu oraz Aplikacji, w szczególności poprzez zmianę układu graficznego (layoutu), modyfikację zawartości Materiałów Psychoedukacyjnych, testów przesiewowych, artykułów pomocniczych oraz usuwanie wybranych, przestarzałych elementów interfejsu;
 - **Korekt techniczno-redakcyjnych:** dokonywania zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy błędów językowych lub usunięcia drobnych niespójności systemowych;
 - **Modyfikacji algorytmów wspierających:** zmiany algorytmów wewnętrznych, których zadaniem jest optymalne dopasowanie profilu i nurtu terapeutycznego Specjalisty do indywidualnych potrzeb, preferencji i zaangażowania deklarowanego przez Użytkownika;
 - **Zapewnienia integralności systemu:** poprawy bezpieczeństwa teleinformatycznego, która nie ma negatywnego wpływu na zgodność z Umową, w tym w szczególności tzw. patchowanie (naprawianie) nowo wykrytych podatności, exploitów oraz bugów (błędów systemowych), w celu bezwzględnej ochrony prywatności i danych wrażliwych klientów.

V. Procedura informowania o modyfikacjach i prawo do rezygnacji

1. Operator poinformuje Użytkowników o dokonywanych zmianach funkcjonalnych, o których mowa w sekcji D powyżej, za pośrednictwem spersonalizowanej wiadomości e-mail, czytelnego komunikatu wyświetlanego wewnątrz struktur Serwisu lub za pomocą systemowego powiadomienia typu push.
2. Jeżeli rzeczona zmiana Serwisu lub Usług będzie istotnie i negatywnie wpływała na dostęp Użytkownika do platformy lub na możliwość korzystania z dotychczasowych świadczeń, Użytkownikowi przysługują wszelkie uprawnienia ochronne przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa (w tym w szczególności prawo do bez kosztowego rozwiązania Umowy, o ile przepisy szczególne tak stanowią).

VI. Prawo do rozwiązania Umowy w zakresie Usług Nieodpłatnych

1. Użytkownikowi, który posiada zarejestrowane Konto i nie wyraża zgody na wprowadzone w Regulaminie zmiany w zakresie regulacji dotyczących usług nieodpłatnych (np. zasad utrzymania Konta, dostępu do bezpłatnego bloga), przysługuje uprawnienie do rozwiązania

Umowy o prowadzenie Konta w terminie **14 dni** od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu, poprzez złożenie oświadczenia o usunięciu Konta.

VII. Ochrona praw nabytych (Usługi Odpłatne)

1. Do Usług Odpłatnych (w tym zakupionych, a niewykorzystanych Pakietów Sesji lub aktywnych Subskrypcji) zawartych i opłaconych przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu dotychczasowym. Zmiana Regulaminu nie może w żaden sposób naruszać praw nabytych przez Użytkownika przed dniem wejścia w życie tych zmian.

VIII. Prawo właściwe

1. Regulamin oraz wszelkie Umowy zawierane na jego podstawie pomiędzy Operatorem a Użytkownikami podlegają prawu polskiemu i zgodnie z nim będą interpretowane, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym Konsument ma miejsce zwykłego pobytu, a których nie można wyłączyć w drodze umowy.

IX. Przepisy odsyłające i regulacje nadrzędne

1. W sprawach nieuregulowanych w treści niniejszego Regulaminu bezpośrednie zastosowanie mają odpowiednie i bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego i unijnego, w szczególności:
 - o Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - o Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. – O świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - o Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. – O prawach konsumenta (z uwzględnieniem najnowszych implementacji dyrektyw unijnych);
 - o Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz innych właściwych aktów prawnych z zakresu ochrony zdrowia i opieki psychologicznej.
2. Wybór prawa polskiego nie pozbawia jednak Użytkownika będącego Konsumentem ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym Konsument ma miejsce zwykłego pobytu (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych – Rzym I).

ZAŁĄCZNIK NR 1 – WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni)

Adresat: [THERAPLY.PL](https://theraply.pl) Sp.z.o.o., Aleja Kraśnicka 248, 20-718 Lublin, E-mail: biuro@theraply.pl

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług/umowy sprzedaży pakietu () w Serwisie Theraply.pl:*

Data zawarcia umowy / zakupu:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta(-ów) oraz adres e-mail powiązany z Kontem:

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.