

REGULAMIN GRUP WSPARCIA ONLINE ORAZ PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNYCH

§1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady prowadzenia spotkań w formie Grup Wsparcia online, tj. na odległość za pośrednictwem sieci Internet („Usługa”) oraz zasady płatności elektronicznych w przypadku zakupu Usługi („Regulamin”). Regulamin jest dostępny na stronie www.odwroceni.com.pl („Strona”) i udostępniany Klientowi na każde żądanie.
2. Świadczącym Usługi jest spółka Klinika Zdrowia Psychicznego i Leczenia Uzależnień „Odwroceni” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kal (Kal 42, 11-600 Kal, gm. Węgorzewo) wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001060149, posiadającą nr NIP: 5273077346 oraz nr REGON: 52649494000017, o kapitale zakładowym opłaconym w całości w wysokości 5.000,- zł, numer BDO: 000642592 (dalej jako „Spółka”) lub poszczególni Specjaliści współpracujący ze Spółką.
3. Kontakt w sprawie świadczenia Usługi możliwy jest za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem terapia@odwroceni.com.pl.

§2.

Definicje

Użyte w Regulaminie terminy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1. **Klient** – posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia dokonująca zakupu Usługi.
2. **Specjalista** – osoba prowadząca Spotkanie w ramach Grupy Wsparcia Online, posiadająca odpowiednią wiedzę oraz doświadczenie zapewniające prowadzenie Grupy Wsparcia na odpowiednim poziomie, w szczególności psycholog w rozumieniu ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów, lekarz psychiatra w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego, psychoterapeuta lub psychoterapeuta w trakcie szkolenia lub terapeuta uzależnień lub terapeuta uzależnień w trakcie szkolenia.
3. **Usługa** – świadczona drogą elektroniczną usługa polegająca na organizowaniu i prowadzeniu Spotkania na Grupie Wsparcia online za pośrednictwem sieci Internet bez jednoczesnej fizycznej obecności Specjalisty i Klientów.
4. **Usługodawca** – Spółka.
5. **Grupa Wsparcia Online** – wspierające, jednorazowe, grupowe spotkanie online dla osób z zaburzeniami natury psychicznej, w szczególności osób uzależnionych lub współuzależnionych realizowane za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej umożliwiających porozumiewanie się na odległość, trwające do 2 godzin, prowadzone przez Specjalistę, w terminach określonych na Stronie, nie stanowiące terapii;

§3.

Warunki korzystania z Usługi

1. Usługa polega na zorganizowaniu spotkania w ramach Grupy Wsparcia Online w wybranym przez Klienta terminie. Spotkanie odbywa się w terminie i godzinach podanych na Stronie. Liczba miejsc na Grupie Wsparcia może być ograniczona.
2. W celu skorzystania z Usługi, Klient dokonuje wyboru spotkania w ramach Grupy Wsparcia Online na Stronie poprzez dodanie wybranego spotkania do koszyka. Klient może dokonać zapisu na jedną lub większą liczbę spotkań Grup Wsparcia Online.
3. Po dodaniu wybranego spotkania Grupy Wsparcia Online do koszyka Klient uzupełnia wszystkie niezbędne dane określone w formularzu zakupu (imię, nazwisko, adres, nr tel., e-mail) oraz zobowiązany jest postępować zgodnie z kolejnymi pojawiającymi się instrukcjami. Nie zastosowanie się do instrukcji może spowodować odmowę zakupu.
4. Klient zapewnia, że dane podawane podczas zakupu dostępu do spotkania Grupy Wsparcia Online oraz w toku korzystania z Usługi są prawdziwe, właściwe i aktualne oraz że jest on uprawniony do korzystania z tych danych. Klient zobowiązuje się do aktualizacji danych w razie ich zmiany.
5. Po dokonaniu zakupu i zaksięgowaniu wpłaty przez Usługodawcę Klient otrzyma, na podany przez siebie adres e-mail, wiadomość zawierającą w szczególności: potwierdzenie terminu spotkania Grupy Wsparcia online, wskazanie Usługodawcy, wskazanie Specjalisty prowadzącego wybraną Grupę Wsparcia, informację o wybranym przez Specjalistę narzędziu (oprogramowaniu) do porozumiewania się na odległość wraz z linkiem do spotkania utworzonego przez Specjalistę w celu odbycia spotkania online (np. Zoom, MS Teams, Google Meets).
6. W wyjątkowych sytuacjach Specjalista może zaproponować zmianę terminu spotkania w ramach Grupy Wsparcia online. W razie gdy nowy termin spotkania nie będzie odpowiedni dla Klienta, cena uiszczona przez Klienta podlega zwrotowi.
7. Do korzystania z Usługi wymagane jest:
 - a) posiadanie adresu i dostępu do poczty elektronicznej (e-mail);
 - b) posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet, poprzez aktywne połączenie pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;
 - c) prawidłowo zainstalowaną i skonfigurowaną, aktualną przeglądarkę internetową obsługującą standard HTML5, np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge, Internet Explorer;
 - d) włączoną obsługę JavaScript oraz plików cookie (zwykle domyślnie włączone w przeglądarce);
 - e) w przypadku urządzeń mobilnych: oryginalny system Android w wersji nie mniej niż 5.0 lub oryginalny system iOS w wersji nie mniej niż 10.0;
 - f) uprzednie zainstalowanie wskazanego przez Specjalistę oprogramowania do porozumiewania się na odległość typu Zoom, Skype, Google Meet, MS teams itp., chyba że korzystanie z tych narzędzi możliwe będzie za pośrednictwem przeglądarki internetowej bez wcześniejszej instalacji.
8. Korzystanie z Usługi wiąże się z ryzykami typowymi dla ryzyk związanych z korzystaniem z publicznych sieci teleinformatycznych (Internetu), w szczególności zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, ataki hakerskie. W związku z udostępnianiem danych osobowych, pomimo dbałości o ich bezpieczeństwo, istnieje ryzyko ich

przetwarzania przez osoby trzecie w sposób niezgodny z zamierzeniem osób, których dane dotyczą.

9. W celu zminimalizowania ryzyk wskazanych w pkt 8 powyżej Klient powinien korzystać wyłącznie z oryginalnych i aktualnych wersji oprogramowania, stosować programy antywirusowe, antyspamowe oraz inne narzędzia zwiększające bezpieczeństwo w sieci, unikać otwierania wiadomości oraz załączników do nich od nieznanych adresatów oraz w miarę możliwości śledzić informacje dotyczące pojawiających się zagrożeń.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i problemy techniczne w transmisji spotkania Grupy Wsparcia, na które nie miał wpływu, a także za problemy leżące po stronie Klienta uniemożliwiające Klientowi wzięcia udziału w spotkaniu.
11. Klient zobowiązuje się do zachowania otrzymanego linku do spotkania w tajemnicy i zabezpieczenia przed nieuprawnionym dostępem i ujawnieniem osobom trzecim. Klient niezwłocznie poinformuje Spółkę w razie powzięcia wiadomości o pozyskaniu takiego linku przez niepowołane osoby trzecie.
12. W spotkaniu Grupy Wsparcia Online mogą wziąć udział wyłącznie osoby w stanie pełnej trzeźwości od alkoholu i substancji psychoaktywnych. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dany uczestnik Grupy Wsparcia jest w stanie po spożyciu alkoholu lub substancji psychoaktywnych, Specjalista prowadzący spotkanie uprawniony jest do usunięcia danego uczestnika ze spotkania. W przypadku istnienia ww. podstawy do usunięcia uczestnika ze spotkania Grupy Wsparcia Specjalista uprawniony jest do nagrania części spotkania dla celów dowodowych. Przedwczesne zakończenie spotkania przez Klienta z powodów opisanych w zdaniu poprzednim, nie uprawnia Klienta do żądania zwrotu zapłaconej ceny lub jej części.
13. Z zastrzeżeniem pkt 12 oraz pkt 15, obowiązuje bezwzględny zakaz nagrywania zarówno obrazu, jak i dźwięku lub utrwalania w jakikolwiek inny sposób spotkania Grupy Wsparcia Online. Uczestnicy spotkania są zobowiązani do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, o których dowiedzieli się na Grupie Wsparcia dotyczących pozostałych uczestników spotkania. Naruszenie tych postanowień może stanowić naruszenie prawa, a tym samym stanowić podstawę do wszczęcia postępowania cywilnego lub karnego przeciwko osobom dopuszczającym się takich praktyk.
14. Klient uprawniony jest do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności, Klient zobowiązuje się do:
 - a) okazywania szacunku Specjalistom i pozostałym uczestnikom, w tym szanowania wypowiedzi, przekonań i poglądów innych osób;
 - b) okazywania tolerancji dla wszystkich uczestników Grupy Wsparcia Online i Specjalistów;
 - c) nie stosowania agresywnych zachowań (agresja słowna, fizyczna) wobec siebie, innych uczestników lub Specjalisty;
 - d) zachowania abstynencji, niespożywania w trakcie spotkania napojów alkoholowych, substancji psychoaktywnych lub napojów bezalkoholowych imitujących alkohol;
 - e) niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Strony lub oprogramowania służącego do porozumiewania się na odległość;
 - f) niewprowadzania Usługodawcy lub Specjalisty w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych informacji lub zatajenie istotnych informacji dotyczących swojej sytuacji;

g) powstrzymywania się od działania w złej wierze.

15. W przypadku naruszenia przez Klienta w trakcie spotkania Grupy Wsparcia Online którejkolwiek z zasad opisanych w pkt 15 Specjalista prowadzący spotkanie uprawniony jest do nagrania części spotkania dla celów dowodowych oraz do usunięcia danego uczestnika – Klienta ze spotkania, po uprzednim wezwaniu go do zaprzestania naruszeń i pouczeniu go o skutkach dalszego naruszenia nin. Regulaminu. Przedwczesne zakończenie spotkania przez Klienta z powodów opisanych w zdaniu poprzednim, nie uprawnia Klienta do żądania zwrotu zapłaconej ceny lub jej części.

§4.

Płatność za Usługę

1. Usługa jest płatna – koszt jednego spotkania w ramach Grupy Wsparcia Online wynosi 200,- PLN (słownie: dwieście złotych), co jest ceną brutto, tj. zawierającą należny podatek VAT.
2. Klient dokonuje płatności za Usługę z góry, za pośrednictwem płatności natychmiastowych Przelewy24, zgodnie z regulaminem serwisu Przelewy24, na którą to stronę Klient zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia na Stronie. Klient będzie miał możliwość dokonania zapłaty za pomocą form płatności udostępnionych na www.przelewy24.pl. Płatność odbędzie się na zasadach określonych w regulaminie dokonywania wpłat za pośrednictwem www.przelewy24.pl.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niezłożenie zamówienia lub niedostarczenie potwierdzenia zamówienia, niemożność dokonania zapłaty ceny spowodowane błędnym lub niedokładnym podaniem danych przez Klienta, problemami z siecią Internet lub innymi okolicznościami, na które Spółka nie miała wpływu.
4. Formą udostępniania Klientowi paragonów fiskalnych i faktur VAT jest forma elektroniczna. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na udostępnianie paragonów i faktur w formie elektronicznej, w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług poprzez wysłanie jej na adres e-mail wskazany przez Klienta.

§5.

Umowa o świadczenie Usługi

1. Podstawą świadczenia Usług jest umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną o treści określonej Regulaminem.
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą uznania rachunku Spółki ceną za Usługę.
3. Zawarcie Umowy oznacza akceptację Regulaminu.
4. Klient dokonując zakupu Usługi wyraża jednocześnie zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Spółkę przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy, co jest równoznaczne z utratą prawa do odstąpienia od umowy świadczenia usług drogą elektroniczną. Klient przed złożeniem Zamówienia został poinformowany o skutkach utraty prawa odstąpienia i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia przed upływem 14-dniowego terminu, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola (checkbox) w formularzu zakupu. Brak zaznaczenia tego pola uniemożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do spotkania.
5. Usługa uznawana jest za zrealizowaną w chwili udostępnienia Klientowi linku do spotkania Grupy Wsparcia Online.

6. Usługodawca informuje, że Grupa Wsparcia Online nie stanowi terapii, a udział w spotkaniu Grupy Wsparcia Online nie gwarantuje osiągnięcia określonych rezultatów leczenia ani wyeliminowania objawów zaburzeń czy nawrotów uzależnienia, a ma stanowić jedynie dodatkowe wsparcie dla osób z zaburzeniami natury psychicznej. Skuteczne leczenie zaburzeń psychicznych, w tym w szczególności uzależnienia, częstokroć wymaga długotrwałej terapii indywidualnej, zastosowania farmakologii oraz specjalistycznego leczenia w ośrodku, a przebieg i skuteczność terapii w dużej mierze zależy od zaangażowania Klienta i Jego otwartości na proces leczenia.

§6.

Dane osobowe Klienta

1. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do kontaktu z Klientem oraz zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi.
2. W trakcie spotkania Grupy Wsparcia Online Klient może zachować anonimowość - brak obowiązku podawania swoich danych w czasie spotkania.
3. Administratorem danych osobowych Klienta jest Spółka.
4. Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych przez Spółkę dostępna jest na Stronie.
5. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, zmiany, usunięcia oraz przenoszenia, a także prawo żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na zasadach określonych w przepisach o ochronie danych osobowych. Klient ma również prawo wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Usługodawca zapewnia stosowanie odpowiednich zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych w celu ochrony danych osobowych Klienta, w szczególności przed nieautoryzowanym ujawnieniem, przypadkową utratą lub modyfikacją.
7. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się za pomocą poczty elektronicznej na adres terapia@odwroceni.com.pl.

§7.

Postępowanie reklamacyjne

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości w zakresie świadczenia Usługi, Klient powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Usługodawcą wysyłając wiadomość na adres terapia@odwroceni.com.pl, podając dane niezbędne do identyfikacji danego problemu.
2. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby świadczone Usługi były jak najwyższej jakości. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za problemy techniczne spowodowane brakiem odpowiedniej przepustowości łącza Internet bądź problemami technicznymi narzędzia (oprogramowania) służącego do porozumiewania się na odległość.
3. Klient ma prawo do nieodpłatnego złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania bądź nienależytego wykonania Usług. Reklamację można złożyć wysyłając wiadomość na adres: terapia@odwroceni.com.pl lub pisemnie na adres: Ośrodek Leczenia Uzależnień „Odwróceni” Kal 42, 11-600 Kal, gm. Węgorzewo.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres email Klienta, wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, a także żądanie związane ze składaną reklamacją. Jeżeli podane w

reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpoznanie reklamacji, Klient zostanie poproszony o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji.

5. Usługodawca rozpoznaje reklamację w terminie do 14 dni od daty otrzymania kompletnej reklamacji. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana pocztą elektroniczną na adres e-mail podany w trakcie zgłaszania reklamacji.
6. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać w trybie przewidzianym w regulaminie serwisu www.przelewy24.pl dostępnym na stronie internetowej serwisu. Reklamacje te będą rozpatrywane przez zarządzającego serwisem www.przelewy24.pl

§8.

Pozasądowe rozstrzyganie sporów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygania Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>
2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta 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 stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5.pl.html>

§9.

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku konieczności dostosowania go do zmian przepisów prawa lub obowiązków nałożonych przez organy państwa, zmiany cen świadczonych Usług, podyktowanym względami bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom, poprawą ochrony prywatności, zmiany technologicznej lub funkcjonalnej w celu usprawnienia działania Usługi, zmiany zakresu Usługi lub sposobu jej świadczenia, zmian redakcyjnych.
2. Usługodawca zamieści treść nowego Regulaminu na stronie www.odwroceni.com.pl
3. Uprawnienie do zmiany Regulaminu nie ma wpływu na realizację zawartych umów i zamówień złożonych przed datą wejścia w życie takich zmian.