

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ON-LINE ZA POŚREDNICTWEM STRONY INTERNETOWEJ: [www.przystanekempatia.pl](http://www.przystanekempatia.pl)

## DALEJ („Regulamin”)

### § 1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu stanowią regulamin świadczenia usług on-line w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144 poz. 1204).
2. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności:
  - a. rodzaj i zakres świadczonych usług on-line,
  - b. wymagania techniczne i forma świadczenia usług on-line,
  - c. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług on-line,
  - d. zasady płatności wynagrodzenia,
  - e. tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Wszelkie oświadczenia woli stron składane wobec siebie wymagają dla swej skuteczności odpowiedniego ich dotarcia do strony za pośrednictwem adresu e-mail, w taki sposób aby mogła się zapoznać z ich treścią, chyba, że strony umówiły się inaczej.
4. Z usług mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby nie posiadające pełnej zdolności do czynności prawnych zobowiązane są przedłożyć pisemną zgodę ich opiekuna prawnego .
5. Zawierając umowę na podstawie zapisów Regulaminu Klient oświadcza, że zapoznał się z jego treścią i akceptuje postanowienia Regulaminu.

### § 2

#### SŁOWNICZEK

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1.	Przystanek empatia	psycholog/doradca wychowawczo-rodzinny/ doradca prawny, działający w ramach Centrum pomocy psychologiczno-prawnej Przystanek empatia ul. Nowolipki 23, Warszawa
2.	Klient	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która wyraziła chęć skorzystania z usług on-line za pośrednictwem strony internetowej Przystanku empatia
3.	Portal	strona internetowa Przystanku empatia, pod adresem: <a href="http://www.przystanekempatia.pl">www.przystanekempatia.pl</a>
4.	Umowa	umowa o świadczenie usług psychologicznych/doradztwa wychowawczo-rodzinnego/prawnych za pośrednictwem Portalu, zawarta pomiędzy Klientem a Przystankiem empatia na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie
5.	Strona	Strony Umowy: Klient i Przystanek empatia tj. psycholog/ doradca

		wychowawczo-rodzinny/ doradca prawny
6.	Usługa on-line	wybrana przez Klienta usługa psychologiczna/ doradztwa wychowawczo-rodzinnego/ doradztwa prawnego polegająca na wykonaniu jej przez Przystanek empatia na rzecz Klienta przy wykorzystaniu komunikacji elektronicznej tj. adresów mailowych, czy programu Skype
7.	Przedpłata	wynagrodzenie, za wykonane usługi on-line, ustalane każdorazowo w zależności od rodzaju wybranej usługi, stopnia złożoności sprawy oraz terminu wykonania usługi, które na zasadach określonych w Regulaminie Klient wpłaca z góry na rachunek bankowy z wykorzystaniem usługi DotPay ID Sprzedawcy 314561.
8.	Dzień roboczy	dzień powszedni, nie będący dniem ustawowo wolnym od pracy ani sobotą
9.	Regulamin	niniejszy Regulamin świadczenia usług on-line za pośrednictwem strony internetowej: <a href="http://www.przystanekempatia.pl">www.przystanekempatia.pl</a>

### § 3

#### USŁUGI

1. Przystanek empatia świadczy na rzecz Klientów z wykorzystaniem portalu [www.przystanekempatia.pl](http://www.przystanekempatia.pl) następujące usługi:
  - a. psychologiczne,
  - b. doradztwa wychowawczo-rodzinnego,
  - c. prawne.
2. Szczegółowe informacje dotyczące charakteru i formy świadczenia usług dostępne są na stronie internetowej w zakładkach: Nasze usługi, Jak pracujemy.
3. Usługi wykonywane są każdorazowo przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje.

### § 4

#### WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Świadczenie usług on-line odbywa się z wykorzystaniem poczty e-mail i/lub konta Skype Klienta i przedstawiciela Przystanku empatia.
2. Do korzystania z usług on-line niezbędne jest posiadanie:
  - a. urządzenia z dostępem do Internetu,
  - b. przeglądarki stron internetowych,
  - c. konta poczty e-mail,
  - d. konta Skype ( w celu skorzystania z wideokonferencji),
  - e. włączonej ochrony anty spam

### § 5

#### FORMA ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Świadczenie usług może nastąpić poprzez jedną z form komunikacji: bezpośrednie spotkanie w siedzibie Przystanku empatia, wiadomość e-mail, wideokonferencja.
2. Wybór formy świadczenia usług należy do Klienta.

3. Usługi on-line świadczone są w dni robocze w godzinach od 8:00 do 21:00, w soboty od 9:00 do 15:00.

## **§ 6**

### **ZAWARCIE UMOWY**

1. W celu zawarcia Umowy na świadczenie usług on-line przez Przystanek empatia na rzecz Klienta niezbędne jest:
  - a. wejście na Portal, zapoznanie się i akceptacja postanowień Regulaminu, skorzystanie z usług świadczonych przez Przystanek empatia jest jednoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu,
  - b. zgłoszenie zapytania drogą mailową na adres e-mail biura lub bezpośrednio na adres e-mail wybranego psychologa/ doradcy wychowawczo-rodzinnego/ doradcy prawnego wraz z opisem problemu; zgłoszenie zapytania może również nastąpić drogą telefoniczną poprzez telefon do biura lub bezpośrednio do wybranego psychologa/ doradcy wychowawczo-rodzinnego/ doradcy prawnego,
  - c. zaakceptowanie potwierdzenia gotowości psychologa/ doradcy wychowawczo-rodzinnego/ doradcy prawnego do zajęcia się tematem oraz przyjęcie oferty z warunkami i terminem wykonania usługi on-line wraz wyceną wynagrodzenia za wybraną usługę.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania przedpłaty za usługę na rachunku bankowym z wykorzystaniem usługi DotPay (ID Sprzedawcy 314561) dostępnej w zakładce Nasze Usługi <- Psycholog Online.
3. Przystanek empatia jest związany ofertą w terminie 3 dni roboczych od dnia jej złożenia. W przypadku niedokonania przedpłaty przez Klienta w terminie 3 dni roboczych od daty złożenia oferty na wykonanie usługi on-line uważa się za odmowę przyjęcia oferty.
4. Wpłacenie przedpłaty za usługę jest jednoznaczne z przyjęciem oferty i zawarciem Umowy oraz z wyrażeniem zgody przez Klienta na świadczenie wybranych usług przez Przystanek empatia.

## **§ 7**

### **WYNAGRODZENIE I SPOSÓB JEGO UISZCZENIA**

1. Wynagrodzenie za usługi i usługi psychologiczne jest wynagrodzeniem umownym, zgodnym z cennikiem usług umieszczonym w zakładce: Cennik. Wysokość wynagrodzenia ustalana jest każdorazowo, w zależności od rodzaju i sposobu świadczenia usługi dla poszczególnego zapytania zgłoszonego przez Klienta.
2. Klient z chwilą akceptacji oferty dotyczącej świadczenia usługi na jego rzecz przez Przystanek empatia zobowiązany jest do uiszczenia przedpłaty w wysokości wynagrodzenia uzgodnionego z wybranym psychologiem/ doradcą wychowawczo-rodzinnym/ doradcą prawnym.
3. Wynagrodzenie za usługę jest uiszczane za pomocą kanałów płatności dostępnych za pośrednictwem serwisu tj. dot-pay, w drodze przelewu bankowego czy płatności kartą płatniczą.
4. W każdym przypadku wynagrodzenie winno zostać uiszczone przed rozpoczęciem świadczenia usługi przez Przystanek empatia.

5. Brak uiszczenia wynagrodzenia w odpowiedniej wysokości lub terminie powoduje, że Przystanek empatia nie ma obowiązku świadczenia usługi na rzecz Klienta, ponieważ w takim przypadku Umowa nie zostaje zawarta.
6. Wynagrodzenie uznaje się za uiszczone w momencie zaksięgowania przedpłaty na rachunku bankowym.
7. Przystanek empatia wystawi na żądanie Klienta rachunek, po wcześniejszym przekazaniu przez Klienta danych niezbędnych do jego wystawienia.

## **§ 8**

### **PRAWA I OBOWIĄZKI STRON**

1. Przystanek empatia:
  - a. w zależności od charakteru zawartej umowy zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi zgodnie z jej treścią i postanowieniami Regulaminu,
  - b. zobowiązuje się zachować w tajemnicy informacje związane z Klientem, a uzyskane w ramach umowy, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Obowiązek zachowania tajemnicy nie jest ograniczony w czasie,
  - c. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich lub działaniem siły wyższej,
  - d. może odstąpić od umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
  - e. w ramach zawartej umowy nie ma obowiązku świadczenia usług w przypadku braku uiszczenia przez Klienta przedpłaty,
  - f. w ramach zawartej umowy ma prawo do zaprzestania świadczenia usług w przypadku przekazywania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym,
  - g. ma prawo do zawieszenia funkcjonowania serwisu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji serwisu, oprogramowania i urządzeń technicznych z nim związanych,
  - h. ma prawo do zmiany postanowień Regulaminu, które to zmiany będą obowiązywały z chwilą ich opublikowania na stronie i nie mają zastosowania do umów zawartych przed ich wejściem w życie.
2. Klient:
  - a. ma prawo do świadczenia na swoją rzecz usług zgodnie z umową i postanowieniami Regulaminu,
  - b. może złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
  - c. ma prawo do odstąpienia od umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
  - d. ma prawo i obowiązek kontroli, zmiany i żądania usunięcia danych przekazanych przez niego Przystankowi empatia,
  - e. zobowiązuje się do nieprzesyłania informacji o charakterze bezprawnym, obraźliwym i niezgodnym z rzeczywistością oraz mogących powodować uszkodzenie serwisu, oprogramowania oraz urządzeń technicznych z nim związanych,
  - f. zobowiązuje się do niewykorzystywania w jakikolwiek sposób informacji uzyskanych w ramach umowy bez uzyskania zgody Przystanku empatia w formie pisemnej.

## § 9

### POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Przystanek empatia, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres: [biuro@przystanekempatia.pl](mailto:biuro@przystanekempatia.pl) w nieprzekraczalnym terminie 7 dni roboczych od uzyskania usługi on-line, będącej przedmiotem reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać wskazanie danych umożliwiających identyfikację Klienta oraz usługi będącej przedmiotem reklamacji oraz wskazanie przyczyn reklamacji wraz z zakresem żądania.
4. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia jej doręczenia. W powyższym terminie Przystanek empatia wyśle na adres e-mail Klienta informację o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego.

## § 10

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) Klient będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, składając Przystankowi empatia oświadczenie o odstąpieniu. Po upływie powyższego terminu prawo do odstąpienia Umowy wygasa.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy musi zostać złożone w taki sposób, aby Przystanek empatia mógł zapoznać się z nim przed rozpoczęciem wykonywania Umowy. Przystanek empatia przesyła Klientowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
3. W razie odstąpienia od Umowy jest ona uważana za niezawartą.
4. Przystanek empatia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy, zobowiązuje się zwrócić dokonaną przez niego przedpłatę, z zastrzeżeniem zdania drugiego i trzeciego niniejszego ustępu. Jeżeli Klient odstąpi od Umowy po rozpoczęciu wykonywania przez Przystanek empatia usługi on-line, ponosi koszt świadczeń spełnionych do chwili poinformowania Przystanku empatia o odstąpieniu od Umowy. Wartość zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej ceny.
5. Zwrot przedpłaty (ewentualnie pomniejszonej o niezbędne koszty poniesione na świadczenia spełnione w celu realizacji usługi, o których mowa w ustępie 4 następuje na konto wskazane przez Klienta.
6. Akceptując niniejszy Regulamin Klient wyraża zgodę na wykonanie usług on-line przed upływem terminu 14 dni, wskazanego w ustępie 1.
7. Po wykonaniu usługi on-line Klient traci prawo do odstąpienia od Umowy.

## **§ 11**

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzania przez Przystanek empatia swoich danych osobowych w zakresie niezbędnym do świadczenia usług on-line i przeprowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego.
2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 883).
3. Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez Przystanek empatia wyłącznie w celu należytego świadczenia usług i nie są udostępniane osobom trzecim.

## **§ 12**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin obowiązuje od dnia umieszczenia go w Portalu i stanowi integralną część Umowy zawieranej z Klientem.
2. Umowy zawierane z Klientem podlegają prawu polskiemu.
3. W kwestiach nieuregulowanych postanowieniami Umowy i Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144 poz. 1204), ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 1994 Nr 24 poz. 83), ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 nr 133 poz. 883), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. 1964. Nr 16 poz. 93) oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Wszelkie spory, którym nie uda się zapobiec w trybie postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby Przystanku empatia.