



Regulamin korzystania z usług świadczonych przez Spółdzielnię MentalCoop

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Podmiotem świadczącym usługi opisane w niniejszym regulaminie jest **Spółdzielnia MentalCoop** z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Ksawerów 3, 02-656 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, pod numerem KRS 0001177972, NIP 5214120879. (dalej jako „**Spółdzielnia**”).
2. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa rodzaj i zakres usług („**Usługi**”) świadczonych przez Spółdzielnię, warunki ich świadczenia oraz zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, jak również tryb postępowania reklamacyjnego i odstąpienia od umowy.
3. Usługi realizowane są przez specjalistów/specjalistki w formie konsultacji („**Konsultacje**”) (w gabinecie lub online) diagnostycznych oraz sesji („**Sesje**”), które mogą być realizowane indywidualnie lub grupowo. Zwanych łącznie dalej „**Wizytami**”.
4. Z Wizyt może korzystać osoba fizyczna („**Klient/Klientka**”), która ma pełną zdolność do czynności prawnych bądź osoba fizyczna, która nie mając pełnej zdolności do czynności prawnych, jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego tj. rodzica lub opiekuna.
5. Jeżeli Klient/Klientka nie ukończył/a 16 roku życia, we wszelkich sprawach związanych ze świadczeniem usług przez Spółdzielnię, Klienta/Klientkę reprezentuje opiekun ustawowy (rodzic, opiekun), jednak bez wyraźnego wskazania specjalisty/specjalistki, opiekun ustawowy nie uczestniczy w Konsultacjach ani Sesjach.
6. Po okresie konsultacji Klientowi/Klientce może zostać zaproponowany przez specjalistę/specjalistkę kontrakt, regulujący ramy czasowe i organizacyjne (w tym finansowe) świadczonej usługi. Warunki oraz wszelkie późniejsze zmiany kontraktu podlegają pisemnym uzgodnieniom między specjalistą/specjalistką a Klientem/Klientką.

7. Spółdzielnia świadczy usługi poprzez wykwalifikowanych specjalistów/specjalistki o potwierdzonym wykształceniu, doświadczeniu zawodowym i kompetencjach. Z profilami specjalistów_ek można zapoznać się na stronie: www.mentalcoop.pl

§ 2. Zasady świadczenia usług

1. Spółdzielnia realizuje Wizyty w formie zdalnej (online), przy użyciu narzędzia do obsługi zdalnych spotkań: Google Meet zgodnie z zasadami przetwarzania danych przez jego operatora.

2. Dokonanie rezerwacji Konsultacji, w tym dokonanie rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej Spółdzielni, jest równoznaczne z zawarciem ze Spółdzielnią umowy na odległość. Zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.), Klient/Klientka ma prawo odstąpić od takiej umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania, poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres e-mail Spółdzielni: kontakt@mentalcoop.pl. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie usług na odległość, umowę taką uważa się za niezawartą, a strony zobowiązane są zwrócić to, co sobie na jej podstawie wzajemnie świadczyły w terminie 14 dni od odstąpienia umowy.

3. Spółdzielnia zapewnia Klientom/Klientom możliwość dokonywania rezerwacji Konsultacji. Rezerwacji można dokonywać za pośrednictwem strony internetowej www.mentalcoop.pl – rezerwacja odbywa się przy pomocy narzędzia Calendesk którego administratorem jest MPR Sp. z o.o. mieszcząca się w Warszawie 03-707, przy ul. Floriańskiej 6 lok. 02 można dokonywać całodobowo we wszystkie dni tygodnia.

4. Korzystając ze strony www.mentalcoop.pl Klient/Klientka może zarezerwować jedną bądź więcej Konsultacji. Dostępne na stronie narzędzie umożliwia Klientom/Klientom wyszukanie żądanego zakresu czasowego Konsultacji oraz wyświetlenia informacji o cenie za zarezerwowaną Konsultację, a także dokonanie płatności internetowej po przejściu na stronę jednego z dostępnych na stronie podmiotów obsługujących takie płatności.

5. Aby dokonać rezerwacji Konsultacji, w formularzu rezerwacyjnym należy podać następujące dane (oznaczone gwiazdką to dane obowiązkowe): imię*, nazwisko*, numer telefonu*, adres e-mail*.

6. Po dokonaniu rezerwacji Klient/Klientka otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość potwierdzającą szczegóły Konsultacji. Dodatkowo na 24 godziny

przed umówioną godziną, Klient/Klientka otrzymuje wiadomość e-mail lub SMS z przypomnieniem terminu wizyty.

8. Klient/Klientka ma możliwość bezpłatnej zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty do 24 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty.

9. Umówienie i opłacenie Wizyty, której termin realizacji zaplanowany jest na mniej niż 24 godziny od momentu umówienia, skutkuje utratą możliwości przeniesienia wizyty, a w przypadku jej odwołania Klient/Klientka ponosi jej pełny koszt.

10. W przypadku nieodwołania wizyty i niepojawienia się na niej za początek realizacji usługi uznaje się czas jej planowanego rozpoczęcia.

11. Odwołanie wizyty może nastąpić zgodnie z instrukcją otrzymaną wraz z potwierdzeniem rezerwacji lub mailowo na adres: repcja@mentalcoop.pl

12. Z ważnych przyczyn odwołania może dokonać Spółdzielnia. W takim przypadku kwota zostanie zwrócona w terminie 7 dni na rachunek wpłacającego.

13. Klienta/Klientkę, który/a zawarł/a kontrakt, obowiązują zasady świadczenia Usług uzgodnione w kontrakcie, w tym zasady dotyczące rezerwacji terminów i uiszczania opłat.

§ 3. Płatności

1. Konsultacje i Sesje są usługami odpłatnymi. Z cenami można zapoznać się na stronie: <https://mentalcoop.calendes.net/>

2. Rezerwacje Konsultacji wymagają opłacenia w ciągu 60 minut od momentu rezerwacji terminu.

3. Nieopłacenie wizyty w ciągu 60 minut od rezerwacji terminu skutkuje odwołaniem wizyty.

4. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 24 godziny przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty Klient/Klientka ponosi jej pełny koszt i nie przysługuje mu/jej zwrot za tę wizytę.

5. Opłaty za Sesje w ramach kontraktu dokonywane są zgodnie z zasadami ustalonymi w kontrakcie.

6. Nieuiszczenie opłaty uprawnia Spółdzielnię do odmówienia Klientowi wykonania Usługi i nieprzyjmowania dalszych rezerwacji.

7. Chęć otrzymania faktury powinna zostać zgłoszona przy dokonywaniu rezerwacji. Wystawienie faktury dla osoby fizycznej wymaga podania w Calendesk następujących danych: dla osób fizycznych - adres, imię i nazwisko, dla firmy - NIP, nazwa firmy, adres.

§ 4. Warunki korzystania ze strony internetowej, dokonywania rezerwacji, udziału w konsultacjach i sesjach za pośrednictwem narzędzi do obsługi zdalnych spotkań

1. Aby móc korzystać z treści i funkcjonalności dostępnych na stronie www.mentalcoop.pl należy spełnić następujące warunki:

- posiadać urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym: Windows lub iOS z zainstalowaną przeglądarką np. Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox, obsługującej pliki cookies,
- posiadać dostęp do konta poczty elektronicznej – adres poczty elektronicznej jest niezbędny do dokonania rezerwacji (wymagane przez Calendesk) oraz do obsługi płatności internetowej,
- posiadać sprawną kamerę internetową, mikrofon, głośnik i odpowiednią przepustowość łącza internetowego oraz brak jakiegokolwiek rodzaju blokad i zabezpieczeń połączeń internetowych – w przypadku Wizyt zdalnych.

2. W przypadku wizyty zdalnej, należy dysponować odpowiednim pomieszczeniem zapewniającym poufność rozmowy, bez dostępu osób trzecich w trakcie wizyty. Wizyty w nie mogą być rejestrowane (dotyczy wizji i dźwięku) bez wyraźnej zgody wszystkich uczestników.

3. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia i przerwy w łączności internetowej podczas świadczenia usług, w szczególności za takie zakłócenia i przerwy, które uniemożliwiają realizację Wizyt.

4. Spółdzielnia dokłada wszelkich rozsądnych starań w celu zapewnienia prawidłowego działania połączenia internetowego oraz podejmuje starania w celu natychmiastowego usuwania nieprawidłowości technicznych po swojej stronie.

§ 5. Jakość usług i reklamacje

1. Spółdzielnia zapewnia, że świadczy usługi z zachowaniem należytej staranności przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności.

2. Klient/Klientka niezadowolony z usług Spółdzielni może zgłosić reklamację drogą elektroniczną na adres: reklamacje@mentalcoop.pl

3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu Klienta oraz opis sytuacji będącej przedmiotem reklamacji. W reklamacji należy wskazać preferowany sposób załatwienia reklamacji.

4. Spółdzielnia ma obowiązek udzielić odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego.

5. Klient/Klientka może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności może zwrócić się o rozstrzygnięcie do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego lub o pomoc w polubownym załatwieniu sprawy do powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta. Więcej informacji dostępnych jest na stronie: uokik.gov.pl.

6. Klient/Klientka może skorzystać z platformy ODR służącej pomocy w razie sporów konsumenckich pod adresem: ec.europa.eu/consumers.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

2. Niniejszy Regulamin dostępny jest pod adresem elektronicznym www.mentalcoop.pl w wersji elektronicznej, umożliwiającej jego pobranie (w wersji PDF).

3. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu po uprzednim poinformowaniu Klientów/Klientek o takiej zmianie poprzez aktualizację Regulaminu na stronie www.mentalcoop.pl.