

Regulamin świadczenia usług

Obowiązuje od dnia 17 października 2025 r.

§ 1. Definicje

1. **Operator** - COMTRONIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Lublinie, przy ul. Tomasza Zana 1, 20-601 Lublin, KRS: 0000185513, NIP: 712-20-08-644, REGON 430758847.
2. **Serwis** - serwis internetowy prowadzony przez Operatora pod adresem url: socialflow.pl.
3. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z Operatorem Umowę.
4. **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną, dokonujący z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Produkt** - Każda usługa lub treść cyfrowa oferowana przez Operatora do sprzedaży, w tym Program, Kurs Online oraz Abonament.
6. **Program** - Produkt składający się zarówno z Usług (indywidualnych konsultacji psychologicznych online), jak i Treści Cyfrowych, nabywany przez Klienta na podstawie jednej Umowy.
7. **Kurs Online** - Produkt składający się wyłącznie z Treści Cyfrowych, do których Klient uzyskuje dostęp po jednorazowym uiszczeniu opłaty.
8. **Abonament** - Produkt składający się wyłącznie z Treści Cyfrowych, do których Klient uzyskuje dostęp na zasadzie cyklicznej, odnawialnej subskrypcji (płatności miesięcznej).
9. **Usługi** - świadczone przez Operatora indywidualne konsultacje psychologiczne online, stanowiące część Programu.
10. **Treści Cyfrowe** - dostarczane Klientowi materiały w formie cyfrowej (np. kursy wideo, e-booki, ćwiczenia) dostępne na platformie online Operatora.
11. **Umowa** - umowa o dostarczanie Produktu zawierana na odległość pomiędzy Klientem a Operatorem.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania Serwisu, warunki zawierania i rozwiązywania Umów, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Do korzystania z Serwisu i Produktów niezbędne jest posiadanie urządzenia z dostępem do internetu, aktualnej przeglądarki internetowej akceptującej pliki cookies oraz aktywnego konta poczty elektronicznej.
3. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego (np. awarie, ataki cybernetyczne), Operator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych. Operator poinformuje Klientów o takim działaniu w najkrótszym możliwym terminie, np. za pośrednictwem e-maila, i zapewni rekompensatę w formie przedłużenia dostępu do Treści Cyfrowych na okres zawieszenia.
4. Podstawowym i zalecanym kanałem komunikacji z Operatorem we wszelkich sprawach bieżących jest poczta elektroniczna: wsparcie@socialflow.pl. Zapewnia to najszybsze uzyskanie odpowiedzi. Do celów składania formalnych oświadczeń, takich jak reklamacje lub odstąpienie od umowy, Klient może również skorzystać z adresu siedziby Operatora podanego w § 1 ust. 1.
5. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna do zawarcia Umowy.

6. Operator świadczy usługi psychologiczne, które są realizowane zgodnie z przepisami prawa, w tym w szczególności z ustawą o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów oraz Kodeksem Etyki Zawodowej Psychologa.

§ 3. Zawarcie Umowy

1. W przypadku Programu, Klient może zwrócić się do Operatora o przeprowadzenie bezpłatnej konsultacji wstępnej. Na jej podstawie Operator przedstawia Klientowi indywidualną ofertę. Do zawarcia Umowy dochodzi w chwili akceptacji oferty i dokonania płatności.
2. W przypadku Kursu Online oraz Abonamentu, do zawarcia Umowy dochodzi poprzez złożenie zamówienia za pośrednictwem Serwisu i dokonanie płatności.
3. Przed zawarciem Umowy Klient otrzymuje jasną informację o łącznej cenie Produktu. W przypadku Programu, oferta lub opis produktu precyzuje, jaka część ceny stanowi wynagrodzenie za Usługi, a jaka za Treści Cyfrowe.
4. Podczas składania zamówienia Klient składa następujące oświadczenia i zgody, które są warunkiem zawarcia Umowy:
 - a. Akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności.
 - b. Żąda rozpoczęcia świadczenia Usług oraz dostarczania Treści Cyfrowych niezwłocznie po zawarciu Umowy, tj. przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
 - c. Przyjmuje do wiadomości, że w związku z powyższym żądaniem, utraci prawo do odstąpienia od Umowy w części dotyczącej Treści Cyfrowych z chwilą udzielenia mu do nich dostępu.
 - d. W przypadku odstąpienia od Umowy w części dotyczącej Usług, będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia.
 - e. Prawo do odstąpienia od Umowy wygasa w całości z chwilą pełnego wykonania wszystkich Usług w ramach Programu.
5. Operator nie kontroluje ani nie weryfikuje danych identyfikacyjnych Klientów. Klient oświadcza, że dane podawane przez niego podczas procesu składania zamówienia są prawdziwe. Klient jest zobowiązany do aktualizacji danych i niezwłocznego informowania Operatora o każdorazowej zmianie tych danych.

§ 4. Płatności

1. Ceny podane w ofercie i Serwisie są cenami brutto wyrażonymi w złotych polskich.
2. Płatności można dokonać za pośrednictwem metod udostępnionych w Serwisie, w tym przelewem bankowym lub przez system płatności internetowej.
3. Operator dopuszcza możliwość płatności za Program w ratach (płatności częściowe) na zasadach określonych w indywidualnej ofercie.
4. Za zaległość w płatności uznaje się sytuację, w której minął termin płatności raty wskazany w harmonogramie oraz dodatkowe 3 dni kalendarzowe, a wpłata nie została zaksięgowana na koncie Operatora.
5. W przypadku powstania zaległości w płatności, Operator ma prawo zawiesić możliwość umawiania i odbywania kolejnych konsultacji do czasu uregulowania należności.
6. W przypadku Abonamentu, opłata pobierana jest cyklicznie (co miesiąc) z góry za pośrednictwem płatności cyklicznych. Brak terminowej płatności jest równoznaczny z brakiem odnowienia subskrypcji na kolejny okres i może skutkować automatycznym zablokowaniem dostępu do Treści Cyfrowych.
7. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z Abonamentu poprzez anulowanie subskrypcji w panelu klienta w Serwisie lub poprzez kontakt z Operatorem. Rezygnacja odnosi skutek na koniec opłaconego okresu rozliczeniowego. Opłata za rozpoczęty okres nie podlega zwrotowi.

8. Promocje organizowane przez Operatora, rabaty lojalnościowe, знижки pakietowe oraz inne tego typu akcje nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej promocji lub informacje w Serwisie nie stanowią inaczej.

§ 5. Zasady realizacji Usług (konsultacje online)

1. Konsultacje odbywają się zdalnie za pośrednictwem komunikatorów internetowych.
2. **Umawianie i odwoływanie sesji:**
 - a. Terminy konsultacji ustalane są indywidualnie z psychologiem.
 - b. Klient może odwołać lub przełożyć termin konsultacji bezpłatnie, jeśli dokona tego z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem, przysyłając zgłoszenie wyłącznie na indywidualny adres e-mail swojego psychologa.
 - c. W przypadku odwołania sesji z naruszeniem 24-godzinnego terminu lub nieobecności Klienta na umówionej konsultacji, pobierana jest opłata za przygotowanie konsultacji oraz zarezerwowany czas psychologa, równa cenie pojedynczej konsultacji, a sesję w ramach Programu uznaje się za odbyłą.
3. **Potwierdzenie obecności:**
 - a. Na 48 godzin przed zaplanowaną konsultacją Klient może otrzymać automatyczne przypomnienie e-mail z prośbą o potwierdzenie obecności.
 - b. Brak potwierdzenia obecności do 24 godzin przed terminem sesji może być traktowany jako jej odwołanie przez Klienta z naruszeniem terminu określonego w ust. 2 lit. b.
4. **Spóźnienia:** Psycholog oczekuje na spóźnionego Klienta maksymalnie 15 minut od godziny rozpoczęcia sesji. Po tym czasie nieobecność jest traktowana zgodnie z ust. 2 lit. c. Spóźnienie Klienta nie wydłuża czasu trwania konsultacji.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany osoby prowadzącej Usługę w trakcie realizacji Programu z ważnych przyczyn losowych lub organizacyjnych. Zmiana taka nie stanowi podstawy do odstąpienia od Umowy po jej rozpoczęciu.
6. **Warunki odbycia sesji po stronie Klienta:**
 - a. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie sobie odpowiednich warunków do odbycia konsultacji online. Wymagane jest, aby Klient przebywał w miejscu gwarantującym prywatność, ciszę i poufność, które umożliwia swobodną rozmowę i skupienie.
 - b. Klient zobowiązuje się do uczestnictwa w sesji w stanie trzeźwości oraz bez wpływu innych substancji psychoaktywnych.
 - c. W przypadku, gdy psycholog stwierdzi, że warunki po stronie Klienta uniemożliwiają prawidłowe i efektywne przeprowadzenie konsultacji (np. przebywanie Klienta w miejscu publicznym, w trakcie prowadzenia pojazdu, w towarzystwie osób trzecich, w stanie nietrzeźwości), ma on prawo odmówić rozpoczęcia sesji lub ją przerwać.
 - d. Sesja przerwana lub nieodbyta z przyczyn leżących po stronie Klienta, o których mowa w punkcie c, jest traktowana jako sesja odbyta i Klientowi nie przysługuje zwrot opłaty za tę sesję ani możliwość jej przełożenia na inny termin.

§ 6. Treści Cyfrowe i Prawa Autorskie

1. Dostęp do Treści Cyfrowych jest udzielany Klientowi niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności (lub jej pierwszej raty).
2. Wszelkie Treści Cyfrowe oraz materiały przekazywane w trakcie Usług stanowią własność intelektualną Operatora i są chronione prawem autorskim.

3. Klient jest uprawniony do korzystania z materiałów wyłącznie na własny użytek osobisty. Zabronione jest ich powielanie, rozpowszechnianie, udostępnianie osobom trzecim czy wykorzystywanie w celach komercyjnych.
4. Klient zobowiązuje się nie nagrywać, nie reprodukować i nie utrzymywać w jakiegokolwiek formie przebiegu konsultacji bez uprzedniej, wyraźnej zgody psychologa i Operatora.

§ 7. Prawo odstąpienia od Umowy przez Konsumenta

1. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć, wysyłając jego treść na adres e-mail: wsparcie@socialflow.pl. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. **Wyjątki i ograniczenia prawa do odstąpienia:** Zgodnie z oświadczeniami złożonymi przy zakupie Produktu (§ 3 Regulaminu), Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że:
 - a. W odniesieniu do Treści Cyfrowych (zawartych w Programie, Kursie Online lub Abonamencie): Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje z chwilą, gdy Operator za wyraźną zgodą Konsumenta rozpoczął ich dostarczanie (udzielił dostępu do platformy).
 - b. W odniesieniu do Usług (stanowiących część Programu): Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
 - c. W odniesieniu do Umowy o Abonament: Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy z chwilą rozpoczęcia dostarczania treści cyfrowych. Prawo do rezygnacji z subskrypcji na kolejne okresy rozliczeniowe jest uregulowane w § 4 ust. 7.

§ 8. Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej działania Serwisu lub realizacji Produktu.
2. Reklamację należy zgłaszać na adres e-mail: wsparcie@socialflow.pl w terminie 14 dni od dnia wystąpienia zdarzenia będącego jej podstawą.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta oraz szczegółowy opis zgłaszanych zastrzeżeń.
4. Operator rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania i poinformuje Klienta o wyniku postępowania.

§ 9. Charakter i skuteczność usług psychologicznych

1. Jako zarejestrowany podmiot leczniczy, Operator zobowiązuje się do świadczenia usług psychologicznych z najwyższą profesjonalną starannością, zgodnie ze standardami etycznymi, aktualną wiedzą psychologiczną oraz w najlepszym interesie pacjenta.
2. Celem świadczonych przez nas usług jest wspieranie pacjenta w procesie poprawy jego zdrowia i samopoczucia. Należy jednak pamiętać, że proces leczenia i poprawy zdrowia psychicznego jest złożony i zależy od wielu indywidualnych czynników, takich jak specyfika problemu, osobiste predyspozycje pacjenta oraz jego aktywne zaangażowanie we współpracę z psychologiem.
3. Z uwagi na powyższe, Operator nie może zagwarantować osiągnięcia konkretnego, z góry określonego rezultatu terapeutycznego lub życiowego. Wszelkie przykłady lub opisy efektów działania naszych usług mają charakter informacyjny i nie stanowią obietnicy osiągnięcia identycznych wyników przez każdego pacjenta.

4. Należy mieć na uwadze, iż żadna oferowana usługa psychologiczna nie zastępuje leczenia medycznego, psychiatrycznego, ani farmakologicznego. W zależności od stanu zdrowia pacjenta, psycholog może zalecić konsultację z innym specjalistą, np. lekarzem psychiatrą.
5. Osoby będące w trakcie leczenia medycznego, psychiatrycznego, farmakologicznego lub cierpiące na jakiegokolwiek choroby, powinny we własnym zakresie skonsultować swój udział w usługach psychologicznych z lekarzem prowadzącym przed skorzystaniem z oferty Operatora.

§ 10. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. poprzez zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.
2. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (np. zmiana przepisów prawa). O zmianach Klienci zostaną poinformowani z 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany nie mogą naruszać praw nabytych Klientów.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

Załącznik nr 1 do Regulaminu - Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: COMTRONIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Tomasza Zana 1, 20-601 Lublin, e-mail: wsparcie@socialflow.pl.

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi / dostarczenie następujących treści cyfrowych(*):

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko Konsumenta:

Adres Konsumenta:

Miejscowość i data:

Podpis Konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej lub skanu)

.....

(*) Niepotrzebne skreślić.
