

# Regulamin świadczenia usług

## § 1.

### Postanowienia ogólne

1. Właścicielem i operatorem serwisu internetowego socialflow.pl (zwanego dalej „Serwisem”), którego dotyczy niniejszy Regulamin świadczenia usług („Regulamin”), jest COMTRONIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (zwana dalej COMTRONIC) z siedzibą w Lublinie, przy ul. Tomasza Zana 1, 20-601 Lublin, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie, VI Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000185513, posługującą się numerem identyfikacji podatkowej NIP: 712-20-08-644, REGON 430758847, o kapitale zakładowym 100.000,00 zł opłacony w całości (zwana dalej „Operatorem”).

2. Poniższy Regulamin określa zasady funkcjonowania Serwisu, w tym prawa oraz obowiązki Operatora, Klientów (Klient – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, korzystająca z usług z zakresu szkoleń i coachingu („Usług”), świadczonych przez Operatora w Serwisie i spełniająca warunki określone w Regulaminie), warunki zawierania i rozwiązywania umów na zakup Usług świadczonych przez Operatora, odstąpienia od umowy, praw i obowiązków uczestników szkoleń i coachingu, tryb postępowania reklamacyjnego.

3. Zasady ochrony danych osobowych Klientów korzystających z Serwisu określone są w Polityce Prywatności Serwisu.

4. Kontakt z Operatorem odbywa się za pośrednictwem adresu Operatora wskazanego w § 1. ust. 1 Regulaminu oraz poczty elektronicznej wsparcie@socialflow.pl.

5. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Klientów korzystających z Serwisu, jak również Usług świadczonych przez Operatora, za wyjątkiem promocji, programów lojalnościowych i innych opisanych w §6, które w przypadku ich organizowania będą posiadały odrębne regulaminy.

6. Każdy Klient przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym regulaminem. Przeglądanie ogólnie dostępnej zawartości Serwisu jest bezpłatne i nie wymaga rejestracji, przy czym zakup Usług świadczonych przez Operatora, jest odpłatny, zgodnie z przekazaną przez Operatora i zaakceptowaną przez Klienta ofertą, oraz wymaga dokonania uprzedniego zamówienia w trybie określonym w § 2.

7. Celem skorzystania z Serwisu, Klient powinien spełnić następujące wymagania techniczne, niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym Operatora:

a) posiadanie konta poczty elektronicznej,

b) korzystanie z jednej z następujących przeglądarek internetowych w aktualnej wersji i akceptujących pliki cookies: Chrome, Internet Explorer, Opera, Safari,

c) W przypadku Usług dodatkowych Serwisu wymagania techniczne niezbędne do skorzystania z tych Usług Operator określi w ramach Serwisu lub w ramach innej komunikacji elektronicznej.

8. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Operator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia Klientów oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych, mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza jego wpływem lub kontrolą.

10. Niezależnie od powyższego Operator ma prawo zaprzestać świadczenia Usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niego przez dostawcę Internetu lub inny uprawniony podmiot.

11. Operator zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.

12. Operator świadczy również 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.

## § 2.

### Zamówienie usług, zawarcie umowy

1. Klienci mają możliwość zamówienia Usług realizowanych, organizowanych lub współorganizowanych przez Operatora.

a) Przed zamówieniem Usługi Klient ma możliwość zwrócić się do Operatora o przeprowadzenie bezpłatnej konsultacji poprzez wypełnienie i przesłanie w Serwisie formularza, w którym zwraca się o przeprowadzenie bezpłatnej konsultacji wskazując w szczególności zakres, który miałby być objęty Usługą.

b) Operator po wstępnej analizie wymagań i celów Klienta na podstawie informacji przesłanych w formularzu umawia Klienta na bezpłatną konsultację, w trakcie której przeprowadza wstępną rozmowę z Klientem. W trakcie rozmowy Operator przekazuje zasady wykonywania Usługi, przeprowadza rozeznanie w problemach i oczekiwaniach co do celów Klienta.

c) Na podstawie przekazanych przez Klienta informacji w wyniku przeprowadzonej konsultacji Operator przedstawia Klientowi ofertę, wskazując m.in. cenę Usługi i warunki płatności oraz warunki jej realizacji. W wyniku akceptacji przedstawionej oferty przez Klienta i potwierdzeniu przyjęcia zamówienia przez Operatora dochodzi do zawarcia umowy na odległość pomiędzy Operatorem a Klientem na świadczenie Usług o czym Klient jest informowany poprzez wiadomość e-mail potwierdzającą dokonanie zakupu, przy czym umowa zawierana jest pod warunkiem rozwiązującym zapłaty ceny, co oznacza, że w przypadku braku zapłaty we wskazanym terminie umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu.

d) W przypadku, gdy Operator przewiduje niższą cenę Usługi, pod warunkiem dokonania zapłaty do określonego dnia (opłata wstępna), podstawą do skorzystania z tak określonej niższej ceny jest opłacenie Usługi do upływu terminu końcowego przedpłaty określonego przez Operatora. W przypadku bezskutecznego upływu tego terminu, Klienta obowiązuje cena podstawowa Usługi (tj. bez upustu).

2. Zamówienia mogą składać wszystkie osoby fizyczne, osoby prawne albo jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, reprezentowane przez osobę fizyczną do tego prawnie umocowaną. Korzystać z Usług Operatora mogą wyłącznie osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które ukończyły 18 lat.

3. Operator nie kontroluje ani nie weryfikuje danych identyfikacyjnych Klientów podanych przez nich w trakcie procesu składania zamówienia. Klient oświadcza, że dane podawane przez niego podczas procesu składania zamówienia są prawdziwe. W szczególnie uzasadnionych sytuacjach mogących wzbudzać uzasadnione podejrzenie o podaniu nieprawdziwych danych, Operator może uzależnić przyjęcie zamówienia Klienta od uwiarygodnienia podanych przez niego danych. Klient jest zobowiązany do aktualizacji danych niezbędnych do realizacji zamówienia i niezwłocznego informowania Operatora o każdorazowej zmianie tych danych, które mają wpływ na prawidłową realizację zamówienia.

4. Warunkiem udziału w wybranej przez Klienta Usłudze jest dostępność miejsc. W przypadku, gdy w ramach objętej zamówieniem Usługi będzie brak dostępnych miejsc, uprawniających do udziału Klienta w wybranej Usłudze, Operator niezwłocznie poinformuje Klienta o tym fakcie, z prośbą o podjęcie decyzji, dotyczącej dalszego postępowania w sprawie realizacji zamówienia, proponując w tym celu – o ile to możliwe – inny termin wykonania Usługi. Brak decyzji Klienta, co do sposobu realizacji jego zamówienia lub brak akceptacji ze strony Klienta na przedstawioną przez Operatora propozycję, po upływie 7 dni od uzyskania tej informacji od Operatora, jest równoznaczne z odstąpieniem od realizacji zamówienia przez Klienta. Jeśli Klient dokonał już zapłaty za zamówienie – Operator zwróci Klientowi zapłaconą należność za zamówienie, w terminie do 14 (czternastu) dni od anulowania zamówienia.

5. Operator jest uprawniony do odwołania, zmiany programu, osób wykonujących Usługę, terminu lub miejsca, w którym odbywa się wykonywanie Usługi, w szczególności w razie zaistnienia przyczyn losowych lub mających charakter siły wyższej. O każdorazowej zmianie Operator informuje Klienta drogą elektroniczną lub telefoniczną, a

w przypadku odwołania Usługi – o ile to możliwe – zaproponuje inny termin jej realizacji. W przypadku braku akceptacji ze strony Klienta którejkolwiek z wymienionych zmian dotyczących Usługi lub braku akceptacji innego terminu wykonania Usługi, Klient jest uprawniony do odstąpienia od zawartej umowy. Jeśli Klient dokonał już zapłaty za zamówienie – Operator zwróci Zamawiającemu zapłaconą należność za zamówienie w terminie do 14 (czternastu) dni od odstąpienia od umowy.

6. Operator zastrzega sobie prawo do korzystania z podanego przez Klienta adresu e-mail oraz pozostałych danych kontaktowych do komunikacji z Klientem w celach związanych z realizacją złożonego zamówienia.

7. Zamówienie Usługi odbywa się poprzez Internet lub telefonicznie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz – w przypadku, gdy Klient składający zamówienie jest konsumentem („Konsument”), zgodnie z definicją wskazaną w zdaniu następnym – ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Za Konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

8. Konsument, składający zamówienie na Usługę jest uprawniony do złożenia Operatorowi żądania rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 5 poniżej.

9. Klient składając zamówienie oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego postanowienia.

10. Regulamin stanowi integralną część Umowy świadczenia Usług.

11. Klient będący Konsumentem wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Wyrażenie zgody następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji podczas składania zamówienia.

12. Klient będący Konsumentem przyjmuje do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania usługi przez Operatora, traci prawo odstąpienia od umowy zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.

13. W przypadku zamawiania usług psychologicznych, Klient jest zobowiązany do podania dokładnych i prawdziwych informacji dotyczących stanu zdrowia psychicznego. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług w przypadku podania fałszywych informacji.

14. Przed rozpoczęciem świadczenia usług psychologicznych, Klient jest zobowiązany do wyrażenia zgody na usługę psychologiczną za pomocą formularza, który zawiera zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgodę na korzystanie ze świadczenia zdrowotnego w postaci wideokonsultacji online z psychologiem.

15. Klient może być zobowiązany do wniesienia zwrotnej opłaty rezerwacyjnej, której wysokość jest określana przez Operatora i podawana w ofercie. Opłata rezerwacyjna jest zwracana w przypadku zamówienia i opłacenia usługi w ciągu 30 dni od jej wniesienia. W przypadku braku zamówienia i opłacenia usługi w ciągu tego terminu, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi i przepada na rzecz Operatora.

### § 3.

#### Zasady świadczenia Usług

1. Usługi są wykonywane w formie zdalnej - chyba, że w ofercie danej Usługi lub w informacjach dostępnych w Serwisie dotyczących danej Usługi wskazano inaczej.

2. Klienci – uczestnicy korzystający z Usługi wykonywanej, organizowanej lub współorganizowanej przez Operatora oświadczają, że nie będą procesu wykonywania Usługi ani materiałów z nią związanych nagrywać, reprodukować, utrzymywać lub rozpowszechniać w jakikolwiek formie. Wszystkie materiały wykorzystane w realizacji Usługi stanowią własność intelektualną ich twórców oraz są chronione przepisami prawa, w szczególności ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, oraz są udostępniane uczestnikom jedynie do użytku prywatnego. Za wyjątkiem

przypadków przewidzianych stosownymi przepisami prawa, materiały stosowane w procesie wykonywania Usługi nie mogą być przedmiotem obrotu przez uczestników, w tym sprzedawane, odsprzedawane lub udostępniane publicznie.

3. Operator oraz podmioty przez niego upoważnione są uprawnieni do dokonywania dokumentacji fotograficznej oraz multimedialnej Usługi wykonywanej, organizowanej lub współorganizowanej przez Operatora, w tym do produkcji, reprodukcji i obróbki filmów wideo, nagrań audio, zdjęć, publikacji oraz jakichkolwiek innych materiałów związanych z wykonywanymi lub organizowanymi przez Operatora Usługami, z wyłączeniem jakichkolwiek innych podmiotów. Klienci - uczestnicy korzystający z Usługi oświadczają, że wyrażają zgodę na bezpłatne, wielokrotne, nieograniczone terytorialnie i czasowo, utrwalanie i wykorzystywanie ich wizerunków, głosów utrwalonych w ramach Usługi, a w szczególności poprzez ich nagrywanie i fotografowanie oraz późniejszą publikację zdjęć, nagrań audio, video z wykonywanej Usługi, w celach informujących o fakcie współpracy z Klientem, uczestnikiem oraz realizacji Usługi, jak również w celach promocyjnych i reklamowych Operatora oraz jego usług.

4. Celem realizacji Usługi jest przedstawienie i przekazanie wiedzy, doświadczenia i umiejętności Przedstawiciela wskazanego przez Operatora oraz podmiotów przez niego upoważnionych, obejmujących metodologię działania z zakresu tej dziedziny życia, której dotyczy Usługa. W ramach Usługi Klienci - uczestnicy zostaną zapoznani z lub otrzymają materiały szkoleniowe i edukacyjne związane z tematyką i zakresem Usługi. Operator nie gwarantuje Klientom osiągnięcia założonego przez nich skutku związanego z tematyką Usługi, zaś Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za sposób, w który korzysta z przedstawionych mu metodologii, wiedzy i materiałów, w szczególności za wykorzystywanie ich niezgodnie z instrukcjami lub zaleceniami Przedstawiciela wskazanego przez Operatora do realizacji Usługi.

5. Należy mieć na uwadze, iż żadna oferowana Usługa nie zastępuje leczenia medycznego, psychiatrycznego, farmakologicznego. Osoby zainteresowane uczestnictwem w realizowanej Usłudze, a będące w trakcie leczenia medycznego, psychiatrycznego, farmakologicznego lub cierpiące na jakiegokolwiek choroby, powinny we własnym zakresie skonsultować swój udział w realizacji Usługi z lekarzem przed skorzystaniem z oferty Operatora.

6. Operator lub upoważnieni przedstawiciele mogą poprosić Klienta - uczestnika o opuszczenie miejsca realizacji Usługi za zwrotem wniesionej opłaty przez Klienta proporcjonalnie potrąconej o wartość częściowego udziału w Usłudze, w przypadku powtarzającego się nieodpowiedniego zachowania Klienta - uczestnika, w tym sprzecznego z obowiązującym porządkiem prawnym lub zasadami współżycia społecznego, to jest w szczególności jeśli uczestnik pozostaje pod wpływem alkoholu, substancji odurzających, używa wobec prowadzącego lub innych uczestników słów powszechnie uznanych za obraźliwe, zakłóca przebieg lub realizację programu Usługi.

7. Nieobecność Klienta - uczestnika w czasie świadczenia Usługi nie zwalnia uczestnika z obowiązku zapłaty pełnej ceny Usługi, poza wyraźnie odmiennie określonymi w niniejszym Regulaminie lub przepisami prawa sytuacjami.

8. Rozpoczęcie świadczenia usługi następuje na wyraźne żądanie Klienta będącego Konsumentem przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, co jest jednoznaczne z utratą prawa do odstąpienia od umowy po pełnym wykonaniu usługi.

9. Usługi psychologiczne są świadczone przez wykwalifikowanych psychologów posiadających odpowiednie uprawnienia zawodowe. Operator zapewnia, że świadczone usługi są zgodne z obowiązującymi standardami etycznymi i prawnymi.

10. Klient korzystający z usług psychologicznych ma prawo do pełnej poufności informacji przekazywanych w trakcie sesji, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych przez prawo (np. zagrożenie życia lub zdrowia Klienta lub innych osób).

11. Usługi psychologiczne nie zastępują leczenia psychiatrycznego ani farmakologicznego. W przypadku konieczności skorzystania z innych form pomocy, Klient zostanie o tym poinformowany przez psychologa.

## § 4.

### Płatności

1. Wynagrodzenie Operatora za realizowane przez niego Usługi ustalane jest na podstawie oferty przedstawionej Klientowi lub dostępnej w Serwisie. Wynagrodzenie Operatora obejmuje również materiały szkoleniowe zgodnie z przedstawioną Zamawiającemu lub widoczną w Serwisie ofertą Usługi.
2. Wszelkie inne opłaty dotyczące zakwaterowania, wyżywienia, kosztów podróży, parkingu, ubezpieczenia, itp. Klient ponosi dodatkowo we własnym zakresie, chyba że jest to wyraźnie zaznaczone w ofercie przedstawionej przez Operatora.
3. Ceny zawarte w ofercie są cenami brutto wyrażonymi w złotych polskich i w które wliczony jest podatek VAT w ustawowo obowiązującej wysokości.
4. Klient może opłacić zamówienie wyłącznie w formie bezgotówkowej za pośrednictwem systemu płatności internetowej dostępnego w Serwisie, linku do płatności lub poprzez przelew bankowy. Z zastrzeżeniem § 2. ust. 2d płatności powinny być dokonane w terminie do 7 dni od złożenia zamówienia lub w innym terminie podanym przez Operatora w przesłanej ofercie. W tytule przelewu Klient powinien podać Imię i Nazwisko oraz przedmiot zamówienia. Brak wskazania w tytule przelewu któregokolwiek z w/w elementów może spowodować wydłużenie czasu realizacji zamówienia lub w ogóle brak możliwości jego realizacji.
5. Po odnotowaniu potwierdzenia wpłaty przez serwis obsługi płatności dostępnych w Serwisie lub po uznaniu rachunku bankowego Operatora, Operator wystawi Zamawiającemu dokument sprzedaży (lub wedle życzenia fakturę VAT) z użyciem danych Klienta podanych przez niego w czasie składania zamówienia.
6. Brak zaksięgowania wpłaty na koncie Operatora za złożone zamówienie w terminie 7 dni od złożenia zamówienia lub w innym terminie podanym przez Operatora w przesłanej ofercie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
7. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zakresie ceny świadczonych przez siebie usług, jak również do przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych oraz udzielania rabatów i zniżek. Uprawnienie, o którym mowa powyżej nie ma wpływu na złożone przez Klienta zamówienia przed datą wejścia w życie zmiany, w szczególności ceny, ustalonych zasad akcji promocyjnych, które będą realizowane na dotychczasowych warunkach.
8. Promocje organizowane przez Operatora, rabaty lojalnościowe, zniżki pakietowe oraz inne tego typu akcje nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej promocji lub informacje w Serwisie nie stanowią inaczej.
9. Akceptowane są następujące metody płatności: przelew bankowy, płatności internetowe, płatności kartą, płatności cykliczne. Wszelkie opłaty transakcyjne są pokrywane przez Klienta.
10. Klient ma prawo korzystać z usług zgodnie z zasadami określonymi przez Operatora. Nieprzestrzeganie tych zasad może skutkować zawieszeniem lub anulowaniem płatności cyklicznych.
11. Opłata rezerwacyjna jest wnoszona w formie bezgotówkowej za pośrednictwem systemu płatności internetowej dostępnego w Serwisie, linku do płatności lub poprzez przelew bankowy. W tytule przelewu Klient powinien podać Imię i Nazwisko oraz informację o opłacie rezerwacyjnej.
12. Zwrot opłaty rezerwacyjnej następuje na rachunek bankowy Klienta w ciągu 14 dni od dnia zamówienia i opłacenia usługi, o ile spełnione zostały warunki określone w § 2 pkt. 15.
13. W przypadku braku zamówienia i opłacenia usługi w ciągu 30 dni od wniesienia opłaty rezerwacyjnej, opłata rezerwacyjna przepada na rzecz Operatora.

## § 5

### Płatności cykliczne

1. Płatności Cykliczne PayU to sposób rozłożenia opłat za usługi świadczone przez Operatora w regularnych odstępach czasu pobieranych przez Operatora Płatności PayU (PayU S.A.).
2. Dane karty płatniczej będą przechowywane przez Operatora Płatności.
3. Przy dokonywaniu pierwszej płatności, Klient jest zobowiązany wyrazić wyraźną zgodę na Płatności Cykliczne za usługi świadczone przez Operatora. Zgoda musi być jasno wyrażona, dotyczyć konkretnej usługi oferowanej przez Operatora i może być odwołana przez Klienta w każdym momencie.
4. Operator zapewnia Klientowi dostęp do informacji o Płatnościach Cyklicznych PayU, w tym zwięzły opis lub unikalny identyfikator Płatności, datę wygaśnięcia Płatności oraz łączną cenę lub wynagrodzenie za cały okres rozliczeniowy, w tym informacje o stałych miesięcznych płatnościach.
5. Wgląd do powyższych informacji oraz zarządzanie płatnościami cyklicznymi dostępne jest na stronie: <https://socialflow.pl/my-account/orders/>.
6. W przypadku odmowy autoryzacji płatności, Operator płatności podejmuje próbę ponownego obciążenia karty nie częściej niż raz dziennie przez maksymalnie 31 dni. Klient jest zachęcany do kontaktu z Operatorem w celu wyjaśnienia problemów z płatnościami.

## § 6.

### Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klient będący Konsumentem, składający zamówienie na usługi świadczone przez Operatora ma prawo odstąpić od umowy zawartej z Operatorem w terminie 14 dni, bez podania w tym zakresie przyczyny odstąpienia, składając stosowne oświadczenie. Oświadczenie Konsument może złożyć na wzorze formularza, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, przy czym nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Zwrot wszystkich należności wynikających z odstąpienia od umowy (tj. wszystkie dokonane przez Konsumenta płatności) następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
3. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, umowę uważa się za niezawartą.
4. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, w sytuacji, gdy Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy.
5. W przypadku usług psychologicznych, prawo odstąpienia od umowy jest ograniczone ze względu na charakter świadczenia i konieczność zachowania ciągłości terapii. Klient ma prawo odstąpić od umowy przed pierwszą sesją psychologiczną. Po rozpoczęciu terapii, odstąpienie od umowy jest możliwe jedynie po konsultacji z psychologiem prowadzącym.

## § 7.

### Czas trwania umowy

Umowa na Usługę organizowaną lub realizowaną przez Operatora jest zawierana na czas określony do czasu zakończenia realizacji Usług wybranych przez Klienta w zamówieniu, z uwzględnieniem specyfiki usług

psychologicznych, które mogą wymagać dłuższego okresu świadczenia i ciągłości terapii. Po zakończeniu czasu świadczenia Usługi jest możliwość jej przedłużenia poprzez zamówienie Usługi w modelu subskrypcyjnym.

## § 8.

### Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące w szczególności funkcjonowania Serwisu oraz realizacji zamówienia powinny być zgłaszane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany w § 1. ust. 4 lub listownie na adres Operatora wskazany w § 1 pkt. 1 w terminie do 14 dni od dnia wykonania usługi lub też od dnia, w którym zgodnie z umową usługą miała być wykonana.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej adres elektroniczny lub listowny oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. Prawidłowe reklamacje będą rozpatrywane przez Operatora maksymalnie w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji i wysłane na adres email zgłaszającego wskazany w reklamacji lub listowny, w przypadku braku podania przez zgłaszającego reklamację adresu e-mail.
3. Postępowanie reklamacyjne odbywać się będzie zgodnie przepisami kodeksu cywilnego.
4. Decyzja Operatora co do zgłoszonej reklamacji jest ostateczna, co nie wyłącza prawa osoby zgłaszającej reklamację do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

## § 9.

### Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Klient - uczestnik, będący Konsumentem, posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej z Operatorem umowy.
  - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Operatorem.
  - c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Operatorem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
2. 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 na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## § 10.

### Zmiany w regulaminie

1. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie, pod warunkiem, że nie naruszy to już nabytych praw Klienta (chyba, że zmiany wynikają z obowiązujących przepisów prawa).

2. każdej zmianie Regulaminu Operator powiadomi Klientów Serwisu poprzez informację zamieszczoną Serwisu w terminie co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie.
3. Korzystanie przez Klienta ze stron Serwisu po wprowadzeniu zmian w Regulaminie będzie równoznaczne z wyrażeniem przez niego akceptacji na wprowadzone zmiany, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowania mają dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
4. W przypadku, gdy Klient nie akceptuje wprowadzonych zmian w Regulaminie powinien zaprzestać korzystania z Serwisu.

## § 11.

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.07.2024 roku.
2. Korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy o prawach konsumenta.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane prawomocnym orzeczeniem sądu za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

### Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

---

COMTRONIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ ul. Tomasza Zana 1, 20-601 Lublin.

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

data zawarcia umowy: ..... Imię i nazwisko Konsumenta.....

adres Konsumenta.....

miejsce i data:..... czytelny podpis:.....

---