

REGULAMIN USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
 - a. **Usługi E-Konsultacji** - usługi świadczone drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
 - b. **Ekspert** - osoba udzielająca E-Konsultacji;
 - c. **Formularz** - Formularz internetowy, w którym osoba korzystająca z e-konsultacji uzupełnienia dane, niezbędne do udzielenia e-konsultacji;
 - d. **Harmonogram** - terminarz dostępności Ekspertów;
 - e. **Hasło** - ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do Profilu na Platformie oraz używany do identyfikacji osoby korzystającej z e-konsultacji przy świadczeniu Usług, ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji bądź nadawane automatycznie przez system podczas rejestracji, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
 - f. **Katalog** - zestawienie informacji o dostępnych specjalizacjach, z zakresu których Eksperci świadczą usługi wraz z wszelkimi informacjami wymaganymi przez przepisy prawa;
 - g. **Login** - adres poczty elektronicznej (adres e-mail) osoby korzystającej z e-konsultacji wskazany podczas zawarcia umowy. Adres e-mail służy do każdorazowego dostępu do Profilu;
 - h. **Platforma** - aplikacja dostępna pod adresem internetowym www.mhhelpline.com lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, umożliwiająca świadczenie Usług Platformy;
 - i. **Profil** - indywidualne i autoryzowane konto osoby korzystającej z e-konsultacji na Platformie;
 - j. **Regulamin** - niniejszy Regulamin;
 - k. **Regulamin Usług E-Konsultacji** - Regulamin świadczenia Usług E-Konsultacji drogą elektroniczną, zawarty w sekcji III. Regulaminu;
 - l. **Regulamin Platformy** - Regulamin świadczenia Usługi Dostępowej drogą elektroniczną, zawarty w sekcji II. Regulaminu;
 - m. **Umowy** - Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej i Usług E-Konsultacji, zawierane na podstawie Regulaminu Platformy oraz Regulaminu Usług E-Konsultacji;
 - n. **Usługa Dostępowa** - usługa dostępowa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz osób korzystających z e-konsultacji, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług E-Konsultacji;
 - o. **Usługi** - usługi świadczone na podstawie Regulaminu;
 - p. **Usługodawca** - Mental Health Help Line Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Czarnieckiego 10/18 Kraków, wpisaną do rejestru sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000849303, REGON 386526540, NIP 6793202195, zwaną dalej „Mental Health Helpline”;
 - q. **Osoba korzystająca z e-konsultacji** - osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej, która korzysta z Usługi Dostępowej udzielanej przez Usługodawcę. Osobą korzystającą z e-konsultacji może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
2. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej www.mhhelpline.com w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
3. Akceptując Regulamin osoba korzystająca z e-konsultacji uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
4. Jeśli połączenie z Ekspertem nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a kondycja psychiczna, stan zdrowia lub samopoczucie osoby korzystającej z e-konsultacji pogarsza się, osoba korzystająca z e-konsultacji powinna niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia.

5. W przypadku gwałtownego pogorszenia się kondycji psychicznej, stanu zdrowia lub samopoczucia, osoba korzystająca z e-konsultacji powinna niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia lub skontaktować się z najbliższym Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej.
6. Kontakt bądź próba kontaktu z Ekspertem nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt. 4 i 5.
7. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio do Umów zawieranych z klientami korporacyjnymi w zakresie nieuregulowanym w tych umowach.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Regulamin Platformy

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie Platformy pojęcia rozumie się:
 - a. **Cennik** - dokument określający wynagrodzenie należne Usługodawcy za świadczone usługi e-konsultacji w przypadku korzystania z e-konsultacji przez osoby nieposiadające vouchera, Cennik jest dostępny na Platformie;
 - b. **Partner** - kontrahent Usługodawcy, w szczególności pracodawca osoby korzystającej z e-konsultacji, który zawiera z Usługodawcą umowę, na mocy której jej beneficjenci (pracownicy lub osoby wskazane przez Partnera) uzyskują dostęp do Usługi Dostępowej i Usługi E-Konsultacji na zasadach wskazanych w Umowie;
 - c. **Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej** - umowa o świadczenie Usługi Dostępowej na zasadach określonych w Regulaminie Platformy;
 - d. **Voucher** - kod cyfrowy uprawniający do skorzystania z e-konsultacji bez konieczności osobistego uiszczenia wynagrodzenia za tą e-konsultację, będący potwierdzeniem, iż Partner Usługodawcy (podmiot udostępniający voucher osobie korzystającej z e-konsultacji) uiszczył opłatę za tą e-konsultację w oparciu o odrębną umowę; Voucher może mieć charakter jednorazowy, uprawniający do skorzystania z pojedynczej e-konsultacji lub wielorazowy, uprawniający do skorzystania z wielu e-konsultacji.
 - e. **Wniosek Rejestracyjny** - interaktywny formularz którego wypełnienie i przesłanie zgodnie z zasadami przewidzianymi w Regulaminie jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej i założeniem oraz aktywacją Profilu na Platformie. Stanowi to jedną z form zawarcia ww. umowy;
 - f. **Wynagrodzenie** - należność za Usługi pobierana przez Usługodawcę zgodnie z Cennikiem bezpośrednio od osoby korzystającej z e-konsultacji lub od Partnera udostępniającego osobie korzystającej z e-konsultacji voucher.
2. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową działając jako Usługodawca Usług E-Konsultacji za pośrednictwem Platformy.
3. E-konsultacje świadczone przez Usługodawcę są usługami w zakresie doradztwa lub interwencji kryzysowej, które nie mają charakteru świadczeń zdrowotnych lub działalności leczniczej w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej (Dz.U. z 2018 r., poz.160 z późn. zm.).

§ 2. Usługa Dostępowa.

1. Usługa Dostępowa obejmuje:
 - a. organizację świadczenia Usług E-Konsultacji przez Ekspertów,
 - b. komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej,
 - c. udostępnianie Platformy osobom korzystającym z e-konsultacji i Ekspertom,
 - d. obsługę Platformy,
 - e. transfer danych między osobą korzystającą z e-konsultacji a Ekspertem,
 - f. udostępnianie informacji o Usługach E-Konsultacjach,
 - g. umożliwianie nawiązania połączenia z Ekspertami,
 - h. rejestrację i obsługę Profilu,
 - i. obsługę Infolinii,
 - j. obsługę reklamacji, ew. pobieranie opłat i akceptację Voucherów;
 - k. badanie satysfakcji z usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt e-mail o ocenę udzielonej usługi.

2. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w zakresie w jakim dotyczy to dostępu osoby korzystającej z e-konsultacji do Platformy. W zakresie E-konsultacji dostępność wyznaczają godziny dostępności poszczególnych Ekspertów, określone w ramach platformy.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Usługi Dostępowej, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia Użytkownicy będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem.
4. Usługodawca udostępnia osobom korzystającym z e-konsultacji Katalog.

§ 3. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

1. Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej zostaje zawarta w chwili złożenia Wniosku Rejestracyjnego;
2. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej podlega następującym warunkom:
 - a. we Wniosku Rejestracyjnym należy podać adres e-mail osoby korzystającej z e-konsultacji i numer telefonu kontaktowego (nie może to być numer telefonu stacjonarnego). Osoba korzystająca z e-konsultacji ma możliwość nadania Hasła. W przypadku braku podania Hasła, może ono zostać nadane automatycznie przez system Usługodawcy, o czym osoba korzystająca z e-konsultacji zostanie poinformowana.
 - b. Złożenie Wniosku Rejestracyjnego jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę składającą Wniosek Rejestracyjny oświadczenia, że:
 - i. osoba składająca Wniosek Rejestracyjny ukończyła 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - ii. wskazany we Wniosku Rejestracyjnym adres e-mail i numer telefonu należą do osoby korzystającej z e-konsultacji a ich podanie nie narusza praw osób trzecich.
 - c. w przypadku gdy Użytkownikiem jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych osobą składającą oświadczenie jest jego przedstawiciel ustawowy.
 - d. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego Wniosku Rejestracyjnego Usługodawca aktywuje indywidualny Profil na Platformie, do którego osoba korzystająca z e-konsultacji ma dostęp przy użyciu Loginu i Hasła.
 - e. Złożenie Wniosku Rejestracyjnego jest równoznaczne z akceptacją przez osobę korzystającą z e-konsultacji treści Regulaminu Platformy.
3. Adres e-mail osoby korzystającej z e-konsultacji jest powiązany z Profilem, służy do identyfikacji osoby korzystającej z e-konsultacji przez Usługodawcę i Ekspertów oraz komunikacji z osobą korzystającą z e-konsultacji. Osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązana jest poinformować Usługodawcę o zmianie adresu e-mail poprzez dokonanie stosownej zmiany za pomocą właściwego formularza na Platformie.
4. Założenie Profilu jest nieodpłatne.
5. Osoba korzystająca z e-konsultacji może uzupełnić Profil, wprowadzając dodatkowe dane za pośrednictwem Formularza.
6. Osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Profilu.
7. Jeżeli postanowienia odrębnych umów nie stanowią inaczej, Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej ma charakter umowy ramowej i jest zawierana na czas nieokreślony.
8. Usługodawca pobiera opłaty za organizację Usług E-Konsultacji:
 - a. zgodnie z Cennikiem bezpośrednio od osoby korzystającej z e-konsultacji lub
 - b. od Partnera (najczęściej pracodawcy osoby korzystającej z e-konsultacji), który osobie korzystającej z e-konsultacji udziela Vouchera (jednorazowego lub wielorazowego) na korzystanie z Usług e-konsultacji; w tym przypadku koszt usługi e-konsultacji ponosi Partner, opłacając dostęp do e-usług na podstawie odrębnej umowy i uzyskując dowód opłacenia dostępu do e-konsultacji w formie Vouchera, który przekazać może dowolnej osobie, wg swojego uznania.
9. Jedna e-konsultacja oznacza doradztwo w czasie nie dłuższym niż 50 minut, wykonywane za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacji dostępnego za pośrednictwem Platformy (video, audio, chat tekstowy).
10. Voucher jednorazowy:

- a. umożliwia jego posiadaczowi do skorzystania z jednej e-konsultacji, pod warunkiem wpisania kodu vouchera w czasie umawiania e-konsultacji;
 - b. może posiadać termin ważności, a więc datę, do której może być wykorzystany (pod tej dacie – traci ważność; a Pakiet e-konsultacji w nim zapisany traci ważność); data wskazana jest wprost w voucherze lub może wynikać z umowy łączącej Usługodawcę z Partnerem;
 - c. znany zostaje za wykorzystany w momencie rozpoczęcia udzielania e-konsultacji.
11. Voucher wielorazowy:
- a. uprawnia do skorzystania z określonej, zapisanej w tym Voucherze, liczby e-konsultacji („Pakiet e-konsultacji”) przez osoby, którym Partner przekazał Voucher;
 - b. może posiadać termin ważności, a więc datę, do której może być wykorzystany (pod tej dacie – traci ważność; a Pakiet e-konsultacji w nim zapisany traci ważność); data wskazana jest wprost w voucherze lub może wynikać z umowy łączącej Usługodawcę z Partnerem;
 - c. posiada zapisaną informację, z ilu e-konsultacji może skorzystać jedna osoba w ramach danego Pakietu e-konsultacji („liczba e-konsultacji na osobę”);
 - d. podczas umawiania e-konsultacji weryfikowana jest liczba umawianych e-konsultacji na podstawie vouchera wielorazowego (zgodność z „Pakiem e-konsultacji”) oraz weryfikowana jest liczba umawianych e-konsultacji na osobę;
 - e. jeśli liczba umawianych e-konsultacji na podstawie tego vouchera przekroczy liczbę e-konsultacji dostępnych dla Partnera w Pakiecie e-konsultacji - umówienie kolejnej e-konsultacji w oparciu o ten voucher nie będzie możliwe;
 - f. jeśli liczba umawianych e-konsultacji dla danej osoby zamierzającej skorzystać z e-konsultacji przekroczy liczbę umawianych e-konsultacji na osobę - umówienie kolejnej e-konsultacji dla tej osoby nie będzie możliwe;
12. Dystrybucja voucherów należy do Partnera Usługodawcy. Usługodawca nie będzie weryfikować, czy osoba korzystająca z e-konsultacji jest osobą uprawnioną przez Partnera, jeśli dysponować będzie ona ważnym voucherem.
13. Osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Profilu przez osoby nieuprawnione.
14. Osoba posiadająca voucher zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę lub Partnera, o wszelkiego rodzaju naruszeniach zasad korzystania z vouchera, w szczególności – uzyskania dostępu do vouchera przez osoby nieupoważnione przez parter.
15. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie osobie korzystającej z e-konsultacji treści związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
16. W przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że osoba korzystająca z e-konsultacji może wymagać udzielenia natychmiastowej pomocy oraz informacji o miejscu przebywania tej osoby, Ekspert - realizując obowiązek niesienia pomocy - może udzielić osobie korzystającej z e-konsultacji pomocy przekazując niezbędne informacje.
17. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 4. Warunki świadczenia usług

1. Jednostkowa Usługa E-Konsultacji trwa do 50 minut (jedna jednostka czasu). Jeżeli Usługa E-Konsultacji wymaga więcej czasu, Ekspert może przedłużyć czas trwania konsultacji do czasu niezbędnego z punktu widzenia problemu osoby korzystającej z e-konsultacji.
2. Osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązana jest odwołać zamówioną Usługę E-Konsultacji najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem. Jeżeli osoba korzystająca z e-konsultacji nie połączy się lub nie odbierze połączenia od Eksperta w wybranim uprzednio terminie, Usługodawca zastrzega sobie prawo do obciążenia osoby korzystającej z e-konsultacji opłatą w wysokości równej cenie zamówionej Usługi E-Konsultacji lub uznania usługę za wykonaną w ramach danego vouchera.

§ 5. Płatności

1. Z wyjątkiem przypadków przewidzianych w Regulaminie, Usługodawca świadczy Usługę Dostępową odpłatnie na podstawie Regulaminu.
2. Płatność za Usługę może być realizowana:
 - a. przez osobę korzystającą z e-konsultacji, poprzez wykupienie usługi E-Konsultacji,

- b. przez Partnera Usługodawcy, którzy na mocy odrębnej umowy zawieranej z Usługodawcą określają formę i zakres dostępu do e-konsultacji na podstawie vouchera.
- 4. Opłaty za Usługi zostały uregulowane:
 - a. w odrębnej umowie łączącej Usługodawcę z Partnerem Usługodawcy, na podstawie której osobie korzystającej z e-konsultacji wydany został voucher uprawniający do bezkosztowego - dla osoby korzystającej z e-konsultacji, skorzystania z e-konsultacji;
 - b. w Cenniku (osoby korzystające z e-konsultacji indywidualnie), stanowiącym załącznik do Regulaminu Platformy, dostępnym na Platformie; przy czym:
 - 1. płatność za pojedynczą Usługę E-Konsultacji jest pobierana przed jej rozpoczęciem;
 - 2. na żądanie osoby korzystającej z e-konsultacji, Usługodawca wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: service@mhhelpline.com
 - 3. odwołanie E-Konsultacji z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny przed terminem na który została umówiona zgodnie z Regulaminem E-Konsultacji spowoduje automatyczny zwrot pobranej płatności.
- 5. Płatności za Usługi może dokonać:
 - a. osoba korzystająca z e-konsultacji w imieniu własnym;
 - b. Partner na rzecz osoby korzystającej z e-konsultacji (swojego pracownika lub innej uprawnionej osoby).
- 10. Dokonanie płatności następuje poprzez:
 - a. usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy - osoba korzystająca z e-konsultacji zostaje automatycznie przekierowana do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,
 - b. przelew bankowy - osoba korzystająca z e-konsultacji zostaje przekierowana do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Usługodawcy i wskazówkami dotyczącymi płatności,
 - c. voucher - uprzednio wykupiony pakiet E-konsultacji obejmujący ustaloną liczbę konsultacji. Voucher może zostać wykupiony przez osobę korzystającą z e-konsultacji indywidualnego lub przez Partnera.
- 11. Osoba korzystająca e-konsultacji zostaje przekierowana do metod płatności automatycznie lub za pośrednictwem hiperlinka, przesłanego na adres e-mail.
- 12. Płatność voucherem jest identyfikowana poprzez indywidualny kod vouchera, wpisywany przez osobę korzystającą z e-konsultacji w momencie zamawiania usługi E-Konsultacji.
- 13. Indywidualny kod (kody) vouchera są przyznawane w momencie ich zakupu. Jeżeli vouchery kupuje Partner, udostępnia on kody voucherów osobie korzystającej z e-konsultacji (swojemu pracownikowi lub innej uprawnionej osobie) w celu skorzystania z usługi E-Konsultacji.

§ 6. Wymogi techniczne

- 1. Korzystanie z Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - a. urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
 - b. zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
 - c. uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
 - d. aktywny adres e-mail,
 - e. telefon stacjonarny lub komórkowy.
- 2. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
- 3. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Platformy za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.
- 4. Połączenie z Platformą odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
- 5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Usługodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.

6. osoba korzystająca z e-konsultacji ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez osobę korzystającą z e-konsultacji wymagań, określonych w Regulaminie Platformy.

§ 7. Prawa i obowiązki Stron

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
 - a. przejściowego zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy,
 - b. wysyłania na adres e-mail osoby korzystającej z e-konsultacji komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, związanych z funkcjonowaniem Platformy i świadczeniem usługi Dostępowej, w tym w szczególności informacji o zmianach Regulaminu,
 - c. niezwłocznego powiadamiania o braku dostępności Eksperta, będącej skutkiem okoliczności, które wyniknęły po dokonaniu wyboru terminu przez osobę korzystającą z e-konsultacji.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, przeniesienia praw do Platformy na inny podmiot.

§ 8. Reklamacje

1. Osobie korzystającej z e-konsultacji przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem Usługi Dostępowej.
2. Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać na adres e-mail: service@mhhelpline.com
3. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących działania Platformy i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej, odpowiednio do formy złożenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych.
3. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - a. dane pozwalające na identyfikację osoby korzystającej z e-konsultacji: login, imię i nazwisko, adres e-mail;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji,
 - c. określenie ewentualnych żądań,
 - d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi Dostępowej,
 - e. numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności

§ 9. Zasady odpowiedzialności

1. Usługodawca i osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu Platformy, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Usługodawca ponosi względem osoby korzystającej z e-konsultacji odpowiedzialność za zawinione przez Usługodawcę niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usługi dostępowej.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania lub zaniechania osób korzystających z e-konsultacji wynikające z e-konsultacji, w tym za podejmowane w ich wyniku decyzje lub działania faktyczne lub prawne.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez osobę korzystającą z e-konsultacji niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na osobie korzystającej z e-konsultacji.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usługi Dostępowej przez osobę korzystającą z e-konsultacji w sposób sprzeczny z Regulaminem Platformy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez osobę korzystającą z e-konsultacji z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
- b. szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej,
- c. działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
- d. podanie przez osobę korzystającą z e-konsultacji nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Osoba korzystająca z e-konsultacji ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz osoby korzystającej z e-konsultacji usługi telekomunikacyjne.
2. Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.
3. Platforma zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, zdjęcia, programy, grafika, znaki towarowe, ikony, logotypy itp. prezentowane w serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych na Platformie wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
4. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:
 - a. okoliczności siły wyższej,
 - b. zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną lub transakcji zawieranych na odległość,
 - c. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.
5. Usługodawca poinformuje osobę korzystającą z e-konsultacji o wszelkich zmianach Regulaminu niezwłocznie po zalogowaniu się na Platformie. Osobę korzystającą z e-konsultacji będzie zobowiązana postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowie go w terminie 14 dni od dnia opublikowania powiadomienia o zmianie Regulaminu.

Regulamin Usług E-Konsultacji

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie Usług E-Konsultacji pojęcia rozumie się:
 - a. Katalog - informacje dotyczące Ekspertów, udostępnione na Platformie, zawierające m.in. ich imiona i nazwiska, specjalizacje, zakresy udzielanych świadczeń, kalendarze dostępności;
 - b. Ekspert - osoba fizyczna wykonująca zawód interwenta, psychologa, udzielająca e-konsultacji przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Usługodawcą; Ekspert nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
 - c. Umowa - umowa o świadczenie Usług E-Konsultacji, zawierana na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji.
2. Podmiotem świadczącym Usługi E-Konsultacji jest Ekspert zaakceptowany przez osobę korzystającą z e-konsultacji. Ekspert może zostać wybrany losowo przez system - zawarcie umowy Usługodawcą następuje po zaakceptowaniu osoby Eksperta. Osoba korzystająca z e-konsultacji może odmówić akceptacji Eksperta.
3. Ekspert świadczy Usługi E-Konsultacji, określone w Regulaminie Usług E-Konsultacji, na rzecz osoby korzystającej z e-konsultacji za pośrednictwem Platformy.
4. Eksperti wykonują Usługi E-Konsultacji zgodnie z Harmonogramem lub podczas Dyżuru.

§ 2. Usługi E-Konsultacji

1. Warunkiem skorzystania z Usługi E-Konsultacji jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie Platformy oraz akceptacja Eksperta.
3. Osoba korzystająca z e-konsultacji dokonuje rezerwacji Usługi E-Konsultacji po dokonaniu wyboru terminu i akceptacji Eksperta; nawiązanie połączenia z Ekspertem wymaga ponownego zalogowania osoby korzystającej z e-konsultacji na Platformie w dniu oraz godzinie odpowiadającej wybranemu terminowi lub - jeżeli usługa ma być świadczona w telefonicznie - dostępności pod wskazanym numerem telefonu;
4. Komunikacja osoby korzystającej z e-konsultacji z Ekspertem może przebiegać w formie:
 - a. czatu - wymiany krótkich wiadomości tekstowych,
 - b. telekonferencji - przekazu audio za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
 - c. wideokonferencji - przekazu audiowizualnego za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
 - d. wymiany wiadomości email.
5. Dostępność poszczególnych rodzajów Usług E-Konsultacji oraz form komunikacji jest zależna od określonego Eksperta.
6. Warunkiem udzielenia osobie korzystającej z e-konsultacji jest uzupełnienie w Profilu.
7. Dane, o których mowa w ustępie poprzedzającym, osoba korzystająca z e-konsultacji podaje w Formularzu.
8. Przebieg świadczenia Usług E-Konsultacji może być rejestrowany przez Eksperta, a jego zapis może być przechowywany na serwerach Platformy.. Akceptując Regulamin osoba korzystająca z e-konsultacji wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług E-Konsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego. O fakcie ewentualnej rejestracji Usług osoba korzystająca z e-konsultacji zostanie jednocześnie każdorazowo poinformowana.

§ 3. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

1. Akceptacja Eksperta przez osobę korzystającą z e-konsultacji jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługi E-Konsultacji oraz akceptacją Regulaminu Usług E-Konsultacji.
2. Umowa zostaje zawarta na czas wykonywania Usługi E-Konsultacji.
3. Osoba korzystająca z e-konsultacji ma możliwość odstąpienia od Umowy w każdym czasie. W przypadku Usług E-Konsultacji umawianych, modyfikacja lub rezygnacja z Usługi E-Konsultacji może skutkować obowiązkiem uiszczenia opłaty zgodnie z Regulaminem Platformy. Po wykonaniu Usługi E-Konsultacji osoba korzystająca z e-konsultacji traci możliwość odstąpienia od Umowy o czym zostaje poinformowana.
4. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 4. Warunki świadczenia usług

1. Eksperci świadczą Usługi E-Konsultacji odpłatnie. Płatność za Usługi E-Konsultacji następuje na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
2. Eksperci nie są uprawnieni do pobierania opłat od osób korzystających z e-konsultacji.
3. Akceptując Regulamin osoba korzystająca z e-konsultacji uwzględnia okoliczność, że E-konsultacje świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a Ekspert w razie potrzeby może zalecić wsparcie dodatkowe, poza systemem e-konsultacji, przez osobę wykonującą zawód medyczny lub inny.
4. Osoba korzystająca z e-konsultacji ma możliwość nieodpłatnej modyfikacji umawianej Usługi E-Konsultacji na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
5. Osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązuje się ujawnić Ekspertowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania e-konsultacji.
6. Osoba korzystająca z e-konsultacji ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi E-Konsultacji.

§ 5. Wymogi techniczne

Celem przeprowadzenia Usług E-konsultacji osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązana jest spełnić warunki techniczne, określone w Regulaminie Platformy.

§ 6. Zasady odpowiedzialności

1. Ekspert i osoba korzystająca z e-konsultacji zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu Usług E-Konsultacji, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które strona ta nie ponosi odpowiedzialności.
2. Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za Usługi Platformy, świadczone przez Usługodawcę.
3. Ekspert ponosi względem osoby korzystającej z e-konsultacji odpowiedzialność jedynie za zawinione przez Eksperta niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
4. Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez osobę korzystającą z e-konsultacji niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na osobie korzystającej z e-konsultacji.
5. Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług przez osobę korzystającą z e-konsultacji w sposób sprzeczny z Regulaminem.
6. Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez osobę korzystającą z e-konsultacji z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
 - b. szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Ekspert nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Ekspert ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
 - c. podanie przez osobę korzystającą z e-konsultacji nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji;
 - d. za jakiegokolwiek działania lub zaniechania osób korzystających z e-konsultacji wynikające z e-konsultacji, w tym za podejmowane w ich wyniku decyzje lub działania faktyczne lub prawne.

§ 7. Reklamacje

1. Osobie korzystającej z e-konsultacji przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z wykonywaniem Usług E-Konsultacji. Zapytania, uwagi i reklamacje dotyczące działania Platformy i związanych z nią kwestii natury technicznej należy zgłaszać na adres e-mail service@mhhelpline.com.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych, chyba że odpowiedni Regulamin Organizacyjny przewiduje krótszy termin.
3. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - a. dane pozwalające na identyfikację osoby korzystającej z e-konsultacji: login, imię i nazwisko, adres e-mail;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji,
 - c. określenie ewentualnych żądań,
 - d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu Usługi E-Konsultacji.

§ 8. Postanowienia końcowe

Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.