

Regulamin Strony

I. Pojęcia ogólne

- **Regulamin** - niniejszy regulamin,
- **Serwis** - serwis internetowy Joanna Santura Gabinet Terapii i Rozwoju działający pod adresem: <https://jsantura.pl/>
- **Usługodawca**- firma REZYLIENCJA Joanna Santura Terapia-Warsztaty-Szkolenia, ul. Hirszfelda 18/28, 02-776 Warszawa, NIP: 643-131-49-99,
- **Usługobiorca** - każda osoba fizyczna, uzyskująca dostęp do Serwisu i korzystająca z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu przez Usługodawcę,
- **Komunikacja Drogą Elektroniczną** - Komunikacja pomiędzy stronami za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) oraz formularzy kontaktowych dostępnych na stronie www.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin, określa zasady funkcjonowania i użytkowania Serwisu oraz określa zakres praw i obowiązków Usługobiorców i Usługodawcy związanych z użytkowaniem Serwisu.
2. Przedmiotem usług Usługodawcy jest udostępnianie nieodpłatnych narzędzi w postaci Serwisu, umożliwiających Usługobiorcom dostęp do treści w postaci wpisów, artykułów i materiałów audiowizualnych lub aplikacji internetowych i formularzy elektronicznych.
3. Wszelkie ewentualne treści, artykuły i informacje zawierające cechy wskazówek lub porad publikowane na łamach Serwisu są jedynie ogólnym zbiorem informacji nie są kierowane do poszczególnych Usługobiorców. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie ich przez Usługobiorców.
4. Usługobiorca bierze na siebie pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania materiałów udostępnianych w ramach Serwisu w tym za wykorzystanie ich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Usługodawca nie udziela żadnej gwarancji co do przydatności materiałów umieszczanych w Serwisie.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za tytułu ewentualnych szkód poniesionych przez Usługobiorców Serwisu lub osoby trzecie w związku z korzystaniem z Serwisu. Wszelkie ryzyko związane z korzystaniem z Serwisu, a w szczególności z używaniem i wykorzystywaniem informacji umieszczonych w Serwisie, ponosi Usługobiorca korzystając z usług Serwisu.

III. Warunki użytkowania serwisu

7. Użytkowanie Serwisu przez każdego z Usługobiorców jest nieodpłatne i dobrowolne.
8. Usługobiorcy mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem oraz pozostałymi dokumentami stanowiącymi jego integralną część i muszą zaakceptować w całości jego postanowienia w celu dalszego korzystania z Serwisu.
9. Usługobiorcy nie mogą wykorzystywać żadnych pozyskanych w Serwisie danych osobom do celów marketingowych.
10. Wymagania techniczne korzystania z Serwisu:
 - urządzenia z wyświetlaczem umożliwiające wyświetlanie stron internetowych,
 - połączenie z Internetem,
 - dowolna przeglądarka internetowa, która wyświetla strony internetowe zgodnie ze standardami i postanowieniami Konsorcjum W3C i obsługuje strony www udostępnione w języku HTML5,
 - włączoną obsługę skryptów JavaScript,
 - włączoną obsługą plików Cookie.
11. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Usługodawcy, Usługobiorcy oraz inni Usługobiorcy korzystający z Serwisu, wszyscy Usługobiorcy korzystający z Serwisu powinni stosować się do ogólnie przyjętych zasad bezpieczeństwa w sieci.
12. Zabrania się działań wykonywanych osobiście przez Usługobiorców lub przy użyciu oprogramowania:
 - bez zgody pisemnej, dekompilacji i analizy kodu źródłowego,
 - bez zgody pisemnej, powodujących nadmierne obciążenie serwera Serwisu,
 - bez zgody pisemnej, prób wykrycia luk w zabezpieczeniach Serwisu i konfiguracji serwera,
 - podejmowanie prób wgrywania i wstrzykiwania na serwer i do baz danych kodu, skryptów i oprogramowania mogących wyrządzić szkodę oprogramowaniu Serwisu, innym Usługobiorcom lub Usługodawcy,
 - podejmowanie prób wgrywania lub wstrzykiwania na serwer i do baz danych kodu, skryptów i oprogramowania mogących śledzić lub wykraść dane Usługobiorców i Usługodawcy,
 - podejmowanie jakichkolwiek działań mających na celu uszkodzenie, zablokowanie działania Serwisu lub uniemożliwienie realizacji celu w jakim działa Serwis.

13. W przypadku wykrycia zaistnienia lub potencjalnej możliwości zaistnienia incydentu Cyberbezpieczeństwa lub naruszenia RODO, Usługobiorcy w pierwszej kolejności powinni zgłosić ten fakt Usługodawcy w celu szybkiego usunięcia problemu/zagrożenia zabezpieczenia interesów wszystkich Usługobiorców Serwisu.

IV. Warunki komunikacji i świadczenia pozostałych usług w Serwisie

1. Serwis udostępnia usługi i narzędzia umożliwiające Usługobiorcom interakcję z Serwisem w postaci:
 - Formularza kontaktowego.
2. Serwis udostępnia dane kontaktowe w postaci:
 - Adresu e-mail
3. W przypadku kontaktu Usługobiorcy z Usługodawcą, dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane zgodnie z „Polityką Prywatności”, stanowiącą integralną część Regulaminu.

V. Gromadzenie danych o Usługobiorcach

1. W celu prawidłowego świadczenia usług przez Serwis, zabezpieczenia prawnego interesu Usługodawcy oraz w celu zapewnienia zgodności działania Serwisu z obowiązującym prawem, Usługodawca za pośrednictwem Serwisu gromadzi i przetwarza niektóre dane o Użytkownikach.
2. W celu prawidłowego świadczenia usług, Serwis wykorzystuje i zapisuje niektóre anonimowe informacje o Usługobiorcy w plikach cookies.
3. Zakres, cele, sposób oraz zasady przetwarzania danych dostępne są w załącznikach do Regulaminu: „Obowiązek informacyjny RODO” oraz w „Polityce Prywatności” stanowiących integralną część Regulaminu.
4. Dane zbierane automatycznie:
Do sprawnego działania Serwisu oraz do statystyk zbieramy automatycznie niektóre dane o Usługobiorcy. Do danych tych należą:
 - Adres IP,
 - Typ przeglądarki,
 - Rozdzielczość ekranu,
 - Przybliżona lokalizacja,
 - Otwierane podstrony serwisu,
 - Czas spędzony na odpowiedniej podstronie serwisu,
 - Rodzaj systemu operacyjnego,
 - Adres poprzedniej podstrony,
 - Adres strony odsyłającej,
 - Język przeglądarki,
 - Prędkość łącza internetowego,
 - Dostawca usług internetowych,
 - Powyższe dane uzyskiwane są poprzez skrypt Google Analytics i są anonimowe.

VI. Prawa autorskie

1. Właścicielem Serwisu oraz praw autorskich do serwisu jest Usługodawca.
2. Część danych zamieszczonych w Serwisie jest chronionych prawami autorskimi należącymi do firm, instytucji i osób trzecich, niepowiązanych w jakikolwiek sposób z Usługodawcą, i są wykorzystywane na podstawie uzyskanych licencji, lub opartych na licencji darmowej.
3. Na podstawie Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o prawie autorskim zabrania się wykorzystywania, kopiowania, reprodukowania w jakiejkolwiek formie oraz przetrzymywania w systemach wyszukiwania z wyłączeniem wyszukiwarki Google, Bing, Yahoo, NetSprint, DuckDuckGo, Facebook oraz LinkedIn jakichkolwiek artykułów, opisów, zdjęć oraz wszelkich innych treści, materiałów graficznych, wideo lub audio znajdujących się w Serwisie bez pisemnej zgody lub zgody przekazanej za pomocą Komunikacji Drogą Elektroniczną ich prawnego właściciela.
4. Zgodnie z Ustawą z dnia 4 lutego 1994 o prawie autorskim ochronie nie podlegają proste informacje prasowe, rozumiane jako same informacje, bez komentarza i oceny ich autora. Autor rozumie to jako możliwość wykorzystywania informacji z zamieszczonych w serwisie tekstów, ale już nie kopiowania całości lub części artykułów o ile nie zostało to oznaczone w poszczególnym materiale udostępnionym w Serwisie.

VII. Zmiany Regulaminu

1. Wszelkie postanowienia Regulaminu mogą być w każdej chwili jednostronnie zmieniane przez Usługodawcę, bez podawania przyczyn.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie natychmiast po ich publikacji.
3. Traktuje się, iż każdy Usługobiorca, kontynuujący korzystanie z Serwisu po zmianie Regulaminu akceptuje go w całości.

VIII. Warunki odstąpienia od umowy i tryb składania i rozpatrywania reklamacji oraz anulowania wizyt

1. Klient ma prawo odwołania zakupionej Wizyty i E-wizyty najpóźniej na 48 godziny przed terminem jej wykonania, korzystając z opcji odwołania wizyty, którą otrzymuje w wiadomości potwierdzającej rezerwacją. Klient może odwołać rezerwację telefonicznie pod numerem telefonu +48 690 053 328 od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 - 20.00 poprzez podanie danych rezerwacji oraz swoich danych personalnych. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do odwołania Wizyty lub E-wizyty.
2. W przypadku odwołania przez Klienta Wizyty lub E-wizyty w czasie krótszym niż 48 godziny przed jej rozpoczęciem zwrotowi podlegać będzie 50% kwoty uiszczonej za świadczenie. Zwrot połowy środków spowodowany jest niemożnością wykorzystania zwolnionego terminu, a w związku z tym koniecznością poniesienia przez Gabinet

kosztów należytego przygotowania wizyty Klienta oraz kosztów związanych z personelem i niezbędną infrastrukturą Gabinetu.

3. W przypadku niepojawienia się Klienta na Wizycie lub na E-wizycie w wybranym i zarezerwowanym przez Klienta terminie oraz nie odwołanie tej Wizyty lub E-wizyty w terminie 48 h przed wizytą - uiszczona przy zakupie płatność za Wizytę lub E-wizytę nie będzie zwracana.

4. Kwota uiszczona za Wizytę lub E-wizytę zakupioną lub zarezerwowaną w czasie krótszym niż 48 godziny przed jej rozpoczęciem nie będzie zwracana w razie jej odwołania w tym czasie.

5. Klient może dokonywać modyfikacji zakupionej Wizyty lub E-wizyty poprzez zmianę terminu jej realizacji - najpóźniej na 48 godzin przed terminem jej wykonania. Zmiana odbywa się przez wysłanie przez Klienta wiadomości e-mail: kontakt@jsantura.pl z informacją o planowanym nowym terminie Wizyty lub E-wizyty. Zmiana terminu Wizyty lub E-wizyty w czasie krótszym niż 48 godziny przed planowanym jej rozpoczęciem wiąże się koniecznością ponownej opłaty za rezerwację nowego terminu.

6. W przypadku odwołania lub zmiany terminu Wizyty lub E-wizyty Pacjent otrzymuje potwierdzenie dokonanej czynności w postaci komunikatu (wiadomość e-mail) przesłanego na podany przez siebie adres poczty elektronicznej.

7. W przypadku odwołania przez Klienta Wizyty lub E-wizyty w czasie dłuższym niż 48 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem oraz w przypadku odwołania Wizyty lub E-wizyty przez specjalistę lub Usługodawcę - następuje zwrot całości uiszczonego wynagrodzenia w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty za Wizytę lub E-wizytę, tj. za pomocą serwisu TPay lub przelewem na podany przez Klienta numer konta bankowego. Usługodawca dokonuje zwrotu środków Klientowi w terminie 14 dni od momentu wysłania wniosku o zwrot zapłaconej kwoty za Wizytę lub E-wizytę. W przypadku zwrotu należności Klient może zostać obciążony kosztami prowizji i opłat, które obciążą Serwis w związku z tą Wizytą lub E-Wizytą przez TPay (zgodnie z regulaminem usługi) lub bank w przypadku przelewu zagranicznego (zgodnie z opłatami nałożonymi przez bank).

8. Reklamacje dotyczące korzystania z usług Certyfikowanego Specjalisty Psychoterapii Uzależnień można zgłaszać za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie w ciągu 14 dni od dnia wykonania usługi lub dnia w którym miała być ona wykonana. Reklamacja wniesiona po upływie tego terminu nie będzie rozpatrzona.

Reklamacja powinna zawierać:

a) oznaczenie Klienta, w szczególności: jego imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby, adres poczty elektronicznej,

b) przedstawienie problemu stanowiącego przyczynę reklamacji.

Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres podany w formularzu rejestracyjnym. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 14 dni.

W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient ma możliwość dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego

9. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy nimi umowy Klient i Usługodawca podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania.

10. W przypadku nierozwiązania w drodze polubownej sporu dotyczącego umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu sądem właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy.

11. Prawem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikających z umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu jest prawo polskie.

IX. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca dokona wszelkich starań by usługi Serwisu były oferowane w sposób ciągły. Nie ponosi on jednak żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane siłą wyższą lub niedozwoloną ingerencją Usługobiorców, osób trzecich czy działalnością zewnętrznych automatycznych programów.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany jakichkolwiek informacji umieszczonych w Serwisie w wybranym przez Usługodawcę terminie, bez konieczności uprzedniego powiadomienia Usługobiorców korzystających z usług Serwisu.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego, całkowitego lub częściowego wyłączenia Serwisu w celu jego ulepszenia, dodawania usług lub przeprowadzania konserwacji, bez wcześniejszego uprzedzania o tym Usługobiorców.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia Serwisu na stałe, bez wcześniejszego uprzedzania o tym Usługobiorców.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonania cesji w części lub w całości wszelkich swoich praw i obowiązków związanych z Serwisem, bez zgody i możliwości wyrażania jakichkolwiek sprzeciwów przez Usługobiorców.

6. Obowiązujące oraz poprzednie Regulaminy Serwisu znajdują się na tej podstronie pod aktualnym Regulaminem.

7. We wszelkich sprawach związanych z działalnością Serwisu należy kontaktować się z Usługodawcą korzystając z jednej z poniższych form kontaktu:

- Używając formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie
- Wysyłając wiadomość na adres e-mail: kontakt@jsantura.pl
- Poprzez połączenie telefoniczne z numerem: +48 690 053 328 (z zastrzeżeniem, że gdybym nie odbierała to może oznaczać, że pracuję. Proszę o wysłanie krótkiej wiadomości SMS, a ja oddzwonię)
- Kontakt przy użyciu wskazanych środków komunikacji wyłącznie w sprawach związanych z prowadzonym Serwisem.