REGULAMIN DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Human For Human

Wersja z dnia 23 października 2026 r.

Dokument dotyczy wyłącznie Klientów indywidualnych (relacja B2C) — zasady dla Firm reguluje odrębna dokumentacja B2B.

Data wejścia w życie: z dniem publikacji. Postanowienia o funkcjach udostępnianych później stosuje się od dnia ich udostępnienia.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin („ Regulamin ”) jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i określa zasady korzystania z platformy Human For Human przez osoby prywatne poszukujące wsparcia w obszarze zdrowia mentalnego i rozwoju osobistego („ Klienci ”).
2. Właścicielem i administratorem Platformy jest Mental Online spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach (40-007), ul. Uniwersytecka 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001217435, NIP 9542901483, REGON 543742630, kapitał zakładowy 5 000,00 zł („ Usługodawca ”).
3. Human For Human jest platformą typu marketplace, łączącą Klientów ze Specjalistami z obszaru zdrowia mentalnego i rozwoju osobistego (m.in. coachami, psychologami, psychoterapeutami, dietetykami, trenerami mentalnymi). Zasady świadczenia usług przez Specjalistów reguluje odrębny Regulamin dla Specjalistów.
4. Usługodawca nie jest stroną umowy o świadczenie usługi merytorycznej (sesji, konsultacji, warsztatu) zawieranej między Klientem a Specjalistą — stroną tej umowy jest wyłącznie Specjalista. Usługodawca świadczy na rzecz Klienta usługi drogą elektroniczną polegające na udostępnieniu narzędzi do wyszukania, dopasowania, rezerwacji i opłacenia usługi Specjalisty oraz zakupu Materiałów cyfrowych w Sklepie.
5. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności, dostępna pod adresem humanforhuman.pl/polityka-prywatnosci i stanowiąca integralne uzupełnienie niniejszego Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin dotyczy Klientów indywidualnych (relacja B2C). Zasady korzystania z Platformy przez podmioty gospodarcze (Firmy) w ramach Subskrypcji Firmowej reguluje Regulamin dla Firm (humanforhuman.pl/regulamin-firmy).
7. Przed zawarciem umowy ze Specjalistą albo zakupem Materiału Platforma wyświetla Klientowi — na stronie oferty oraz w podsumowaniu zamówienia przed płatnością — następujące informacje:
   a) dane identyfikujące i kontaktowe Specjalisty, z którym zawierana jest umowa („Specjalista-Sprzedawca”) — imię i nazwisko albo firmę, adres miejsca świadczenia usług (gabinetu) lub, jeżeli Specjalista świadczy usługi wyłącznie online, adres do korespondencji, indywidualny adres e-mail do składania reklamacji oraz numer telefonu lub inny kanał umożliwiający szybki kontakt — a także jego status: przedsiębiorca albo osoba fizyczna prowadząca działalność nierejestrowaną, ustalony na podstawie oświadczenia złożonego przez Specjalistę przy rejestracji. Usługodawca nie prezentuje prywatnych adresów zamieszkania Specjalistów;
   b) informację, że stroną umowy jest Specjalista-Sprzedawca, a Usługodawca nie jest jej stroną;
   c) podział obowiązków między Specjalistą-Sprzedawcą a Usługodawcą, opisany w ust. 8;
   d) główne parametry rankingu wyników dopasowania, opisane w § 5 ust. 7.
8. **Podział obowiązków.** Specjalista-Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za wykonanie usługi lub dostarczenie Materiału, ich jakość, treść i zgodność z opisem oferty oraz za realizację uprawnień wynikających z umowy zawartej ze Specjalistą-Sprzedawcą, w tym za rozpatrzenie reklamacji dotyczących treści merytorycznej. Usługodawca odpowiada za prawidłowe działanie Platformy jako narzędzia

wyszukiwania, rezerwacji, płatności i komunikacji oraz za prowadzenie postępowania reklamacyjnego w trybie opisanym w § 12. Reklamacje Klient może kierować do Specjalisty-Sprzedawcy na dane wskazane zgodnie z ust. 7 albo za pośrednictwem Platformy, na zasadach opisanych w § 12. Niezależnie od statusu Specjalisty-Sprzedawcy Konsumentowi przysługują uprawnienia opisane w § 10 i § 12.

§ 2. Definicje

1. Platforma / Human For Human — serwis internetowy i aplikacja PWA dostępne pod adresem humanforhuman.pl.
2. Klient / Użytkownik / Ty — osoba fizyczna korzystająca z Platformy w celu znalezienia wsparcia dla siebie lub osoby bliskiej.
3. Konsument — Klient będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego.
4. Specjalista — osoba świadcząca usługi merytoryczne za pośrednictwem Platformy, zweryfikowana i działająca na zasadach określonych w Regulaminie dla Specjalistów.
5. Specjalista-Sprzedawca — Specjalista, z którym Klient zawiera umowę o świadczenie Sesji albo od którego nabywa Materiał; jego dane i status wskazywane są zgodnie z § 1 ust. 7.
6. Konto — indywidualny profil Klienta, zakładany w procesie rejestracji.
7. Formularz dopasowania — mechanizm dopasowania Specjalisty na podstawie opisu problemu lub potrzeby wpisanego lub podyktowanego przez Klienta, opisany w § 5.
8. Sesja — spotkanie (online lub stacjonarne) między Klientem a Specjalistą, zarezerwowane za pośrednictwem Platformy.
9. Sesja zapoznawcza — pierwsza, bezpłatna Sesja z danym Specjalistą.
10. Materiał — treść cyfrowa (PDF/e-book lub wideo) oferowana przez Specjalistę w Sklepie.
11. Sklep — funkcjonalność Platformy umożliwiająca przeglądanie i zakup Materiałów.
12. Panel Klienta — zaplecze Konta Klienta, dostępne po zalogowaniu, umożliwiające zarządzanie sesjami, zakupionymi Materiałami, danymi konta i zgodami.
13. Operator Płatności — Meest Transfer, zewnętrzny dostawca usług płatniczych obsługujący rozliczenia w ramach Platformy.
14. Regulamin — niniejszy dokument.

§ 3. Wymogi techniczne

1. Do korzystania z Platformy niezbędne są: aktywne łącze internetowe, urządzenie z dostępem do przeglądarki internetowej obsługującej JavaScript i pliki cookies, a do udziału w Sesji online — urządzenie wyposażone w mikrofon i kamerę oraz przeglądarka wspierająca standard WebRTC.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za trudności w korzystaniu z Platformy wynikające z niespełnienia powyższych wymogów po stronie Klienta.

§ 4. Korzystanie z Platformy bez rejestracji

1. Przeglądanie Platformy — w tym strony głównej, wizytówek Specjalistów, Sklepu, bloga oraz korzystanie z Formularza dopasowania — jest możliwe bez zakładania Konta.
2. Założenie Konta jest wymagane dopiero w momencie podjęcia działania wymagającego identyfikacji Klienta: rezerwacji Sesji, zakupu Materiału (również bezpłatnego), zapisania się do newslettera lub napisania wiadomości do Specjalisty za pośrednictwem czatu.
3. Jeżeli niezalogowany Klient podejmie taką czynność, zostanie przekierowany do formularza rejestracji lub logowania, a po jego uzupełnieniu automatycznie wróci do przerwanej czynności.

§ 5. Formularz dopasowania i dobór Specjalisty

1. Zamiast klasycznej wyszukiwarki Platforma udostępnia jedno pole tekstowe (z opcją głosową), w którym Klient opisuje własnymi słowami swój problem lub potrzebę. Na tej podstawie mechanizm dopasowania proponuje dopasowanych Specjalistów wraz z krótkim uzasadnieniem wyboru. W przypadku opcji głosowej wypowiedź Klienta jest automatycznie przekształcana w tekst z wykorzystaniem zewnętrznego dostawcy technologii, na zasadach opisanych w Polityce prywatności.
2. Jeżeli opis jest niewystarczający do dokonania dopasowania, Platforma może wyświetlić maksymalnie jedno-dwa dodatkowe, kontekstowe pytania doprecyzowujące.
3. Formularz dopasowania wykorzystuje system sztucznej inteligencji, o czym Klient jest informowany w interfejsie przed wpisaniem opisu. Formularz nie prowadzi konsultacji ani rozmowy terapeutycznej, nie udziela porad i nie zastępuje kontaktu ze Specjalistą, lekarzem ani innym profesjonalistą ochrony zdrowia.
4. Wynik dopasowania ma charakter rekomendacji — Klient może w każdej chwili samodzielnie zmienić kryteria wyszukiwania, przefiltrować wyniki lub wybrać innego Specjalistę z listy.
5. Sytuacje kryzysowe. Jeżeli treść wpisana przez Klienta wskazuje na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia (np. myśli samobójcze, samookaleczenia, przemoc), Platforma wyświetli przed dalszymi krokami informację o dostępnej natychmiastowej pomocy, w tym:
   - 112 — numer alarmowy (bezpośrednie zagrożenie życia),
   - 116 123 — Telefon Zaufania dla Dorosłych w Kryzysie Emocjonalnym,
   - 116 111 — Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży,
   - 800 70 2222 — Centrum Wsparcia dla osób w kryzysie psychicznym.

   Human For Human nie jest podmiotem leczniczym i nie świadczy usług interwencji kryzysowej. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy bezzwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub najbliższą placówką medyczną, niezależnie od korzystania z Platformy.
6. Zapytanie przesłane w Formularzu dopasowania podlega wstępnej, zautomatyzowanej weryfikacji jakości (długość i sensowność treści, zgodność tematu z zakresem Platformy, wykluczenie spamu/botów) — szczegóły opisuje Polityka prywatności.
7. **Główne parametry rankingu.** Kolejność i dobór proponowanych Specjalistów wynikają z porównania opisu potrzeby wpisanego przez Klienta z następującymi elementami oferty Specjalisty, uwzględnianymi w poniższej kolejności ważności:
   a) opis wizytówki Specjalisty (zakres działalności, specjalizacja, grupy odbiorców);
   b) certyfikaty i dyplomy potwierdzające kwalifikacje;
   c) treść Materiałów oferowanych w Sklepie, w tym automatyczna transkrypcja Materiałów wideo;
   d) publikacje na blogu Specjalisty;
   e) średnia ocena i liczba opinii Klientów.

   Niekompletny profil Specjalisty nie wyklucza go z dopasowania, ale może ograniczać zakres zapytań, do których zostanie dopasowany. Plan subskrypcji wybrany przez Specjalistę nie wpływa na kolejność wyników. Plan decyduje o widoczności profilu (profile Specjalistów w planie bezpłatnym nie są widoczne w wynikach) oraz o dodatkowych oznaczeniach przy profilu (np. „Plan Premium”), które wynikają z planu i nie stanowią oceny merytorycznej dokonanej przez Usługodawcę.

§ 6. Rejestracja i logowanie

1. Rejestracja Konta wymaga podania adresu e-mail i hasła (lub skorzystania z logowania społecznościowego — Google, LinkedIn) oraz akceptacji niniejszego Regulaminu i Polityki prywatności.
2. Klient może włączyć uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA) w ustawieniach Konta.

3. Hasło do Konta powinno być przechowywane w poufności. Klient ponosi odpowiedzialność za działania podejmowane z wykorzystaniem jego danych logowania, chyba że doszło do nich bez jego winy.
4. Odzyskiwanie dostępu do Konta możliwe jest za pośrednictwem formularza resetowania hasła (e-mail lub SMS).
5. Warunkiem samodzielnego założenia Konta jest posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych — zob. § 15 w zakresie zasad dotyczących osób małoletnich.
6. Formularz rejestracji zawiera dwa odrębne, domyślnie odznaczone pola zgody na otrzymywanie treści marketingowych: jedno dla wiadomości e-mail i drugie dla powiadomień push. Wyrażenie każdej z tych zgód jest dobrowolne i nie stanowi warunku założenia Konta ani korzystania z Platformy. Zgodę na marketing SMS Klient może dodatkowo i samodzielnie włączyć w Ustawieniach powiadomień w Panelu Klienta — kanał ten pozostaje tam domyślnie wyłączony i nie jest zbierany w formularzu rejestracji. Szczegółowe zasady oraz możliwość wycofania każdej z tych zgód, łącznie lub osobno dla każdego kanału, określa Polityka prywatności (§ 9).

§ 7. Rezerwacja i realizacja Sesji

1. Klient rezerwuje Sesję, wybierając Specjalistę, konkretną Usługę (co określa czas trwania i format spotkania), a następnie wolny termin z kalendarza Specjalisty.
2. Pierwsza Sesja zapoznawcza z danym Specjalistą jest bezpłatna. Kolejne Sesje z tym samym Specjalistą są odpłatne zgodnie z cennikiem ustalonym przez danego Specjalistę.
3. Po potwierdzeniu rezerwacji Klient otrzymuje potwierdzenie e-mail i SMS zawierające plik.ics umożliwiający dodanie wydarzenia do własnego kalendarza, a w przypadku Sesji online — unikalny link do pokoju wideo. Platforma wysyła również przypomnienia przed terminem Sesji.
4. Sesje online odbywają się za pośrednictwem zintegrowanej z Platformą usługi połączeń wideo (technologia WebRTC, dostawca: Daily), bezpośrednio w przeglądarce, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania. Sesje nie są nagrywane przez Platformę. Nagrywanie, kopiowanie lub inne utrwalanie przebiegu Sesji przez którąkolwiek ze stron jest zabronione.
5. Odwołanie Sesji przez Klienta:
   - z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin przed terminem — bez konsekwencji, opłacona kwota podlega zwrotowi lub przeniesieniu na kolejny termin, zgodnie z wyborem Klienta;
   - z wyprzedzeniem krótszym niż 24 godziny — opłata za Sesję nie podlega zwrotowi.
6. Niestawiennictwo Klienta (no-show): jeżeli Klient nie pojawi się na zarezerwowanej i opłaconej Sesji bez wcześniejszego odwołania, Sesja zostaje oznaczona jako „nieodbyła się", a wniesiona opłata nie podlega zwrotowi. Po dwóch potwierdzonych incydentach niestawiennictwa Platforma wysyła ostrzeżenie e-mail; po trzecim incydencie sprawa trafia do Usługodawcy z rekomendacją zablokowania Konta.
7. Niestawiennictwo lub odwołanie Sesji przez Specjalistę:
   - Jeżeli Specjalista nie stawi się na Sesję bez wcześniejszego odwołania, Klient otrzymuje pytanie o powód niedojścia Sesji do skutku, a zgłoszenie trafia do Usługodawcy celem weryfikacji Specjalisty.
   - Jeżeli Specjalista odwołuje Sesję z wyprzedzeniem i zaproponuje Klientowi nowy termin, który Klient zaakceptuje, Sesja zostaje przeniesiona na nowy termin bez zwrotu opłaty.
   - We wszystkich pozostałych przypadkach — w tym gdy Specjalista odwołuje Sesję bez zaproponowania nowego terminu, Klient nie zaakceptuje zaproponowanego terminu, lub Specjalista się nie stawił — Klientowi przysługuje zwrot wniesionej opłaty w pełnej wysokości.
8. W przypadku podwójnej rezerwacji tego samego terminu (race condition) Platforma blokuje slot w momencie rozpoczęcia procesu rezerwacji; jeżeli slot zostanie zajęty przed potwierdzeniem płatności, Klient otrzyma komunikat o niedostępności terminu wraz z listą kolejnych wolnych terminów.

9. Zmiana terminu przez Klienta jest możliwa, jeżeli nowy termin jest wolny, a zgłoszenie następuje z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin przed pierwotnym terminem Sesji.
10. Postanowienia ust. 5 i 6 nie ograniczają uprawnień Konsumenta do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w § 10.
11. **Potwierdzenie wykonania Sesji i rozliczenie.** Po odbyciu Sesji Platforma zwraca się do Klienta o potwierdzenie jej wykonania. Potwierdzenie Klienta pozwala Operatorowi Płatności udostępnić środki Specjaliście-Sprzedawcy w terminie 1 dnia roboczego; jeżeli Klient nie potwierdzi, środki są udostępniane po upływie 7 dni od dnia, w którym Sesja miała się odbyć. Jeżeli Klientowi przysługuje zwrot, Platforma przekazuje Operatorowi Płatności zgłoszenie anulacji z kwotą zwrotu, a zwrot następuje na rachunek, z którego dokonano płatności. Potwierdzenie oraz dokumentacja rezerwacji są przechowywane przez okres niezbędny do obsługi reklamacji i ewentualnych obciążeń zwrotnych, wskazany w Polityce prywatności, i mogą zostać udostępnione Operatorowi Płatności na potrzeby postępowania w sprawie obciążenia zwrotnego. Brak potwierdzenia nie wpływa na uprawnienia Klienta wynikające z § 10 i § 12.

§ 8. Zakup Materiałów w Sklepie

Szczegółowe zasady zakupu Materiałów, w tym prawa i obowiązki stron Umowy sprzedaży, reguluje odrębny Regulamin Sklepu, dostępny pod adresem humanforhuman.pl/regulamin-sklepu. Poniższe postanowienia stanowią jego skrócone podsumowanie z perspektywy Klienta. Sprzedawcą Materiału jest Specjalista, którego Materiał Klient nabywa (Specjalista-Sprzedawca); jego dane i status wyświetlane są zgodnie z § 1 ust. 7.

1. Przeglądanie Materiałów oraz ich bezpłatnej zajawki (1–2 pierwsze strony dla PDF/e-booka, pierwsze 2 minuty dla wideo) jest dostępne bez logowania.
2. Zakup Materiału — niezależnie od tego, czy jest on płatny, czy udostępniany bezpłatnie (0 zł) — wymaga posiadania Konta. Niezalogowany Klient klikający „Kup” lub „Pobierz za darmo” zostanie przekierowany do rejestracji/logowania i po jej dokonaniu automatycznie wróci do koszyka.
3. Materiały w formacie PDF/e-book mogą zostać pobrane na urządzenie Klienta bez ograniczeń liczby pobrań. Materiały wideo dostępne są wyłącznie w formie strumieniowania w natywnym odtwarzaczu Platformy i nie mogą zostać pobrane — informacja ta widoczna jest na karcie każdego Materiału wideo przed zakupem.
4. Zakupione Materiały dostępne są bezterminowo w zakładce „Zakupione materiały” w Panelu Klienta.
5. Jeżeli Specjalista usunie Materiał z katalogu po jego zakupieniu przez Klienta, dostęp Klienta do już zakupionego Materiału pozostaje zachowany.
6. Jeżeli plik zakupionego Materiału okaże się niedostępny lub uszkodzony, Klient może zgłosić reklamację zgodnie z § 12 — Usługodawca lub Specjalista przywróci dostęp lub zaoferuje zwrot środków.
7. Zakupione Materiały przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego Klienta — ich dalsze rozpowszechnianie, odsprzedaż lub udostępnianie osobom trzecim jest zabronione, zgodnie ze szczegółowymi zasadami określonymi w Regulaminie Sklepu.

§ 9. Płatności

1. Wszystkie płatności — zarówno za Sesje, jak i za Materiały — realizowane są wewnątrz Platformy za pośrednictwem zintegrowanej bramki płatniczej Meest Transfer. Klient nie jest przekierowywany do zewnętrznych formularzy płatności poza samym Operatorem Płatności.
2. Dokument sprzedaży za Sesję lub Materiał wystawia Specjalista-Sprzedawca, jeżeli przepisy go do tego zobowiązują (osoba prowadząca działalność nierejestrowaną faktur nie wystawia). Klient może o taki dokument poprosić Specjalistę-Sprzedawcę w Panelu Klienta lub kontaktując się z Usługodawcą; dotyczy to również Materiałów zakupionych za 0 zł. Usługodawca wystawia dokumenty wyłącznie za własne usługi.
3. W przypadku nieudanej płatności rezerwacja Sesji lub zakup Materiału nie zostają zapisane, a Klient otrzymuje możliwość ponowienia próby płatności.

4. Realizując płatność, Klient korzysta bezpośrednio z usługi płatniczej świadczonej przez Meest Transfer sp. z o.o. na podstawie odrębnego regulaminu Meest, niezależnego od niniejszego Regulaminu — link do tego regulaminu wyświetlany jest każdorazowo przy przycisku płatności, a jego akceptacja następuje przez kliknięcie „Zapłać". Usługodawca nie jest stroną tej usługi płatniczej i nie ponosi odpowiedzialności za jej wykonanie przez Meest.
5. Środki wpłacane przez Klienta za Sesje i Materiały są przyjmowane przez Operatora Płatności w imieniu i na rzecz Specjalisty-Sprzedawcy, któremu przysługuje należność za usługę lub Materiał. Usługodawca nie przyjmuje środków wpłacanych przez Klienta i nie dysponuje nimi.

§ 10. Prawo odstąpienia od umowy (Konsument)

1. Klient będący Konsumentem, który zawarł umowę na odległość, ma prawo odstąpić od niej w terminie 14 dni bez podania przyczyny, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Wyjątki od prawa odstąpienia (zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta):
   - w odniesieniu do Sesji zrealizowanej w pełni przed upływem terminu odstąpienia — jeżeli Specjalista rozpoczął świadczenie usługi za wyraźną, uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia;
   - w odniesieniu do Materiałów będących treścią cyfrową niedostarczaną na nośniku materialnym — jeżeli spełnianie świadczenia (udostępnienie dostępu do Materiału) rozpoczęło się za wyraźną, uprzednią zgodą Klienta wyrażoną przed rozpoczęciem spełniania świadczenia i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia. W praktyce oznacza to, że odstąpienie od zakupu Materiału, do którego Klient uzyskał już dostęp, nie jest możliwe, chyba że dotyczy to sytuacji opisanej w § 8 ust. 6 (materiał niedostępny lub uszkodzony).
3. Prawo odstąpienia realizuje się poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia na adres e-mail Usługodawcy wskazany w § 16 lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy, w terminie 14 dni od zawarcia umowy (rejestracji Konta lub dokonania rezerwacji/zakupu). Oświadczenie złożone Usługodawcy uważa się za złożone Specjaliście-Sprzedawcy; Usługodawca niezwłocznie je przekazuje.
4. Skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy o prowadzenie Konta nie wpływa na skutki umów o świadczenie usług, które zostały w pełni zrealizowane zgodnie z ust. 2 powyżej.

§ 11. Opinie i recenzje

1. Klient może wystawić opinię Specjaliście po zweryfikowaniu, że Sesja się odbyła, oraz opinię o zakupionym Materiale (po 48 godzinach od zakupu).
2. Opinię może wystawić wyłącznie Klient posiadający Konto, który faktycznie odbył Sesję lub dokonał zakupu Materiału.
3. Klient może wystawić opinię anonimowo — wówczas jego dane osobowe nie są widoczne publicznie, a podpis wyświetlany jest jako „Użytkownik platformy Human For Human" lub w formie inicjałów, zgodnie z wyborem Klienta.
4. Opinie od nowo zarejestrowanych Kont mogą podlegać moderacji przed publikacją.
5. Zabronione jest wystawianie opinii nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub niedotyczących faktycznie zrealizowanej usługi.

§ 12. Czat ze Specjalistą i postępowanie reklamacyjne

1. Klient może skontaktować się ze Specjalistą za pośrednictwem czatu wewnętrznego Platformy przed Sesją (w celu doprecyzowania potrzeb lub ustalenia terminu) oraz po Sesji. Czat nie stanowi Sesji terapeutycznej ani konsultacyjnej.
2. Ze względów bezpieczeństwa, przed odbyciem pierwszej Sesji z danym Specjalistą, wymiana prywatnych danych kontaktowych (telefon, e-mail) w treści czatu może zostać ograniczona przez Platformę.

3. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Platformy (np. błędów technicznych, rozliczeń, dostępu do zakupionych Materiałów) Klient może zgłosić na adres e-mail reklamacje@humanforhuman.pl lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy. Zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu problemu ułatwia jej rozpatrzenie, nie jest jednak warunkiem jej skuteczności ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów prawa.
4. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, opis problemu oraz oczekiwany sposób jego rozwiązania. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania i informuje Klienta o decyzji drogą elektroniczną. Brak ustosunkowania się do reklamacji Konsumenta w tym terminie oznacza uznanie reklamacji, zgodnie z art. 7a ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.
5. Reklamacje dotyczące jakości, przebiegu lub treści merytorycznej Sesji albo Materiału — jako dotyczące umowy zawartej ze Specjalistą-Sprzedawcą — rozpatrywane są w trybie opisanym w Polityce reklamacji i zwrotów (§ 5):
   a) Klient zgłasza reklamację w Panelu Klienta lub na adres e-mail reklamacje@humanforhuman.pl, a system przekazuje zgłoszenie jednocześnie Specjaliście-Sprzedawcy i Usługodawcy;
   b) w pierwszej kolejności zasadność reklamacji ocenia Specjalista-Sprzedawca, w terminie 7 dni od zgłoszenia;
   c) jeżeli Specjalista-Sprzedawca nie ustosunkuje się do zgłoszenia w tym terminie, sprawę przejmuje Usługodawca i rozstrzyga ją na korzyść Klienta;
   d) niezależnie od tego, kto rozstrzyga reklamację, Klient otrzymuje odpowiedź w terminie 14 dni od zgłoszenia.

   Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść usługi świadczonej przez Specjalistę-Sprzedawcę, zapewnia jednak opisany tryb postępowania i może wspomóc Klienta w mediacji ze Specjalistą.

§ 13. Ograniczenie odpowiedzialności i charakter Platformy

1. Human For Human nie jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. Usługi świadczone przez Specjalistów za pośrednictwem Platformy nie stanowią świadczeń zdrowotnych, w szczególności nie stanowią działania diagnostycznego ani terapeutycznego podejmowanego przez Usługodawcę i nie mogą zastępować konsultacji lekarskiej, psychiatrycznej ani interwencji kryzysowej.
2. Materiały udostępniane w Sklepie oraz treści publikowane na blogu mają charakter informacyjno-edukacyjny i nie zastępują indywidualnej konsultacji ze specjalistą właściwej dziedziny.
3. Usługodawca nie ocenia merytorycznie i nie gwarantuje jakości, skuteczności ani rezultatu usług świadczonych przez Specjalistów — odpowiedzialność za ich świadczenie ponosi wyłącznie dany Specjalista.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w działaniu Platformy spowodowane siłą wyższą lub okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy.
5. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta niebędącego Konsumentem z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszego Regulaminu ograniczona jest do wysokości opłat rzeczywiście uiszczonych przez takiego Klienta na rzecz Usługodawcy w związku ze zdarzeniem powodującym szkodę; ograniczenie to nie dotyczy Konsumentów oraz nie ma zastosowania w zakresie, w jakim byłoby sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 14. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych Klienta, w tym danych szczególnych kategorii ujawnianych w Formularzu dopasowania, w formularzu rezerwacji lub w czacie ze Specjalistą, opisuje Polityka prywatności dostępna pod adresem humanforhuman.pl/polityka-prywatnosci.

§ 15. Osoby małoletnie

1. Samodzielne założenie Konta jest możliwe wyłącznie dla osób pełnoletnich posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.

2. Jeżeli wsparcia potrzebuje osoba małoletnia (np. dziecko rodzica korzystającego z Platformy), Konto zakłada i rezerwacji Sesji dokonuje w jej imieniu rodzic lub opiekun prawny, który ponosi odpowiedzialność za prawdziwość podanych danych oraz za zgodność swojego działania z przepisami dotyczącymi władzy rodzicielskiej/opieki.
3. Specjaliści pracujący z osobami małoletnimi zobowiązani są do przestrzegania obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, w jej aktualnym brzmieniu.
4. Specjalista, który w profilu zaznaczy gotowość pracy z osobami małoletnimi, przed aktywacją tej opcji składa oświadczenie o posiadaniu wymaganych uprawnień, przedkłada informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie wymaganym przepisami ustawy, o której mowa w ust. 3, i podaje dane niezbędne do sprawdzenia go w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, które Usługodawca przeprowadza przed aktywacją opcji. Usługodawca nie dopuszcza do pracy z osobami małoletnimi Specjalisty, który nie przedstawił tych dokumentów. Rodzic lub opiekun prawny powinien mimo to samodzielnie ocenić, czy wybrany Specjalista jest właściwy dla dziecka.

§ 16. Zarządzanie Kontem i jego usunięcie

1. Klient może w dowolnym momencie edytować dane swojego Konta oraz samodzielnie zarządzać zgodami marketingowymi (e-mail, push, SMS) i preferencjami powiadomień w Panelu Klienta — Ustawienia powiadomień są jednym miejscem, w którym Klient włącza lub wycofuje każdy z tych kanałów, łącznie lub osobno, zgodnie z Polityką prywatności (§ 9).
2. Klient może złożyć w Panelu wniosek o usunięcie Konta. Wniosek podlega weryfikacji przez Usługodawcę pod kątem istnienia nierozliczonych transakcji lub aktywnych rezerwacji.
3. Po pozytywnej weryfikacji dane Klienta są anonimizowane zgodnie z Polityką prywatności, a Klient otrzymuje potwierdzenie e-mail. Jeżeli istnieją przeszkody, Usługodawca informuje Klienta o krokach niezbędnych do finalizacji wniosku.
4. Kontakt: Mental Online sp. z o.o., ul. Uniwersytecka 13, 40-007 Katowice, e-mail: kontakt@humanforhuman.pl.

§ 17. Naruszenia Regulaminu i blokada Konta

1. Zabronione jest korzystanie z Platformy w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub niniejszym Regulaminem, w tym: podawanie nieprawdziwych danych, publikowanie treści obraźliwych, bezprawnych lub naruszających prawa osób trzecich, próby obejścia mechanizmów bezpieczeństwa Platformy, powtarzające się niestawiennictwo na zarezerwowanych Sesjach.
2. W przypadku naruszenia Regulaminu Usługodawca może zablokować lub ograniczyć funkcjonalność Konta Klienta, informując go o powodach blokady. Klient może zgłosić sprzeciw w terminie 7 dni od zastosowania blokady.

§ 18. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (zmiana przepisów prawa, rozwój funkcjonalności Platformy, przeciwdziałanie nadużyciom).
2. O zmianie Regulaminu Klienci posiadający Konto zostaną poinformowani drogą elektroniczną z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem przed wejściem zmian w życie. Klient, który nie akceptuje zmian, może w tym terminie usunąć Konto zgodnie z § 16, bez dodatkowych kosztów.
3. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na treść umów zawartych (rezerwacji dokonanych, zakupów zrealizowanych) przed jej wejściem w życie.

§ 19. Pozasądowe rozstrzyganie sporów

1. Klient będący Konsumentem ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym z postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim.
2. Klient może również zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów lub Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, a także do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl).
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, z zastrzeżeniem, że wobec Konsumentów mających miejsce zwykłego pobytu w innym państwie członkowskim UE zastosowanie znajdują również bezwzględnie obowiązujące przepisy ochrony konsumenckiej tego państwa.
2. Ewentualne spory z Klientami niebędącymi Konsumentami rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy.
3. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne, pozostałe postanowienia zachowują moc. Postanowienia Regulaminu uznane za niedozwolone klauzule umowne w rozumieniu przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów nie wiążą Konsumentów.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Regulamin dostępny jest nieodpłatnie pod adresem humanforhuman.pl/regulamin-klienta w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.