



Prokonsumencki znaczy zaufany
Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpieczniej.

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO PRACOWNIA-EMOCJI.PL

SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. USŁUGI ELEKTRONICZNE W PRACOWNIA-EMOCJI.PL
4. REZERWACJA USŁUGI, ZAWARCIE UMOWY W PRACOWNIA-EMOCJI.PL
5. OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG
6. POSTANOWIENIA DODATKOWE – DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI
7. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PRACOWNIA-EMOCJI.PL
8. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
9. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
10. PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO
11. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://pracownia-emocji.pl> (dalej jako: „Serwis Internetowy”, „Serwis” lub „Pracownia-emocji.pl”).

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi korzystanie z funkcjonalności Serwisu Internetowego, składanie rezerwacji na nasze usługi, a także zawarcie oraz realizacja umów zawartych poprzez Serwis Internetowy.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji o korzystaniu z Serwisu Internetowego, regulują w szczególności zasady korzystania z Serwisu Internetowego i naszych usług, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem

Zespół Pracownia-emocji.pl

1) POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Serwis Internetowy Pracownia-emocji.pl prowadzony jest przez Agatę Nogaj prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą PRACOWNIA EMOCJI AGATA NOGAJ wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o

Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadającą: adres miejsca prowadzenia działalności: ul. Sielawy 21A/27, 61-619 Poznań, NIP: 9721309086, REGON: 386337022 (dalej jako: „Usługodawca”).

2. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna, za pośrednictwem której można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego oraz zawarcia i realizacji Umowy. Użytkownicy i Klienci mogą kontaktować się z Usługodawcą w szczególności w następujący sposób:
 - a. pisemnie pod adresem: ul. Sielawy 21A/27, 61-619 Poznań;
 - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: gabinet@pracownia-emocji.pl lub przy użyciu Formularza Kontaktowego na stronie Serwisu;
 - c. telefonicznie pod numerem: +48 578 634 363 (standardowy koszt połączenia wg taryfy operatora).
3. Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysuguje tym przepisom.
4. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
 - a. **AKT O USŁUGACH CYFROWYCH, AKT** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
 - b. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający złożenie Rezerwacji na Usługę, w szczególności poprzez określenie warunków Umowy, w tym wybór Specjalisty oraz dostępnego terminu Usługi z kalendarza.
 - c. **KLIENT, UŻYTKOWNIK** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – która korzysta lub zamierza korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych, w tym także składa lub zamierza złożyć Rezerwację na Usługę i zawrzeć Umowę z Usługodawcą.
 - d. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
 - e. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również składanie Rezerwacji i zawarcie Umowy) nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również składanie Rezerwacji i zawarcie Umowy) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
 - f. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
 - g. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.).
 - h. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
 - i. **REZERWACJA** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Rezerwacji i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi z Usługodawcą.
 - j. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, PRACOWNIA-EMOCJI.PL** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę i dostępny pod adresem internetowym <https://pracownia-emocji.pl>.

- k. **SPECJALISTA** – Usługodawca lub też inna działająca na jego zlecenie osoba, która w ramach współpracy z Usługodawcą świadczy na rzecz jego Klientów Usługi w zakresie swoich kwalifikacji zawodowych. Szczegółowe informacje o dostępnych Specjalistach oraz świadczonych przez nich Usługach wskazane są na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w zakładce informacyjnej „*Nasi psychoterapeuci*”.
- l. **UMOWA** – umowa zawierana między Klientem i Usługodawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego, której przedmiotem jest świadczenie przez wybranego Specjalistę i we wskazanym terminie Usługi zgodnie z treścią Rezerwacji Klienta.
- m. **USŁUGA, USŁUGA SPECJALISTY** – jakakolwiek usługa prezentowana na stronie Pracownia-emocji.pl, niezależnie od jej nazwy (w tym sesje i konsultacje terapeutyczne lub psychologiczne), która jest lub może być przedmiotem Rezerwacji Klienta składanej przez Serwis Internetowy. Usługi świadczone są na rzecz Klientów przez Specjalistów, których szczegółowe dane wraz z opisem ich kwalifikacji oraz świadczonych Usług podane są na stronach Serwisu Internetowego.
- n. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa (inna niż Usługa Specjalisty) świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników za pośrednictwem Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie.
- o. **USŁUGODAWCA** – Agata Nogaj prowadząca działalność gospodarczą pod firmą PRACOWNIA EMOCJI AGATA NOGAJ wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadająca: adres miejsca prowadzenia działalności: ul. Sielawy 21A/27, 61-619 Poznań, NIP: 9721309086, REGON: 386337022.
- p. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz niniejszym Regulaminem, w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Użytkowników oraz osób trzecich. Użytkownik obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Użytkownikowi zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam).
2. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.), zgodnie z którym nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane w Pracownia-emocji.pl dane Użytkownika, jeśli nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, niezwłocznie uniemożliwi do nich dostęp,
3. Do prawidłowego korzystania z Serwisu Internetowego niezbędne jest spełnienie następujących wymogów technicznych przez Użytkownika: (1) komputer, laptop, tablet lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari lub Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
4. Korzystanie z Serwisu Internetowego wiąże się ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług Pracownia-emocji.pl, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Użytkownika. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby

Użytkownik zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

5. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. [Polityka prywatności](#) zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. zawarcie Umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).

3) USŁUGI ELEKTRONICZNE W PRACOWNIA-EMOCJI.PL

1. Korzystać z Serwisu Internetowego na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Użytkownik.
2. Pracownia-emocji.pl umożliwia Użytkownikom zapoznanie się z informacjami o Specjalistach i świadczonych przez nich Usługach. W razie zainteresowania Użytkownik może podjąć decyzję o złożeniu Rezerwacji na wybraną Usługę prezentowaną w Serwisie Internetowym. Warunki składania Rezerwacji i zawarcia Umowy między Klientem a Usługodawcą w zakresie świadczenia Usług przez Specjalistów określają postanowienia punktu 4. Regulaminu.
3. Korzystanie z Usług Elektronicznych jest bezpłatne, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
4. Poza ogólną możliwością przeglądania informacji i innych treści zamieszczanych przez Usługodawcę w Serwisie Internetowym dostępne są dla Użytkowników także następujące Usługi Elektroniczne: **Formularz Kontaktowy** oraz **Formularz Rezerwacji**.
5. Szczegółowy opis dostępnych Usług Elektronicznych oraz zasad ich działania określony jest na stronach Serwisu Internetowego oraz w niniejszym Regulaminie.
6. **Usługa Elektroniczna Formularz Kontaktowy** – korzystanie z Formularza Kontaktowego możliwe jest po przejściu do zakładki „**Kontakt**” widocznej na stronie Serwisu Internetowego i wymaga dokonania dwóch kolejnych kroków przez Użytkownika – (1) wypełnienia Formularza Kontaktowego danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięcia na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu Formularza Kontaktowego pola „**Wyślij wiadomość**”. W Formularzu Kontaktowym niezbędne jest podanie przez Użytkownika treści wiadomości kierowanej do Usługodawcy oraz danych kontaktowych Użytkownika: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej, które umożliwią Usługodawcy udzielenie odpowiedzi.
7. Usługa Elektroniczna Formularz Kontaktowy świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą wysłania wiadomości za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania wysyłania wiadomości za jego pośrednictwem przez Użytkownika. Zapytanie wysłane za pomocą Formularza Kontaktowego nie rodzi po stronie Użytkownika żadnych zobowiązań w stosunku do Usługodawcy, a ma jedynie na celu ułatwić nawiązanie kontaktu – dalsza komunikacja w sprawie przedmiotu zapytania odbywać może się poza Serwisem Internetowym, w szczególności drogą poczty elektronicznej.
8. **Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji** – korzystanie z Formularza Rezerwacji rozpoczyna się z momentem przejścia do zakładki „**Formularz rezerwacji**” widocznej na stronach Serwisu Internetowego. Złożenie Rezerwacji następuje po wykonaniu przez Użytkownika łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) wypełnienia Formularza Rezerwacji danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu Formularza Rezerwacji pola „**Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu Internetowego). W Formularzu Rezerwacji niezbędne jest podanie następujących danych dotyczących

Klienta: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu kontaktowego, a także informacji dotyczących przedmiotu Rezerwacji, to jest wybór jednego z dostępnych Specjalistów, rodzaju i terminu Usługi oraz ewentualnie uzupełnienie Rezerwacji o dodatkowy komentarz, w którym możliwe jest podanie informacji związanych z Usługą (np. cel lub temat spotkania). W przypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy, adresu siedziby lub miejsca wykonywania działalności (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość) oraz numeru NIP do wystawienia faktury.

9. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Rezerwacji za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Rezerwacji za jego pośrednictwem przez Użytkownika. Jest możliwość opłacenia rezerwacji wizyty poprzez stronę. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.

4) REZERWACJA USŁUGI, ZAWARCIE UMOWY W PRACOWNIA-EMOCJI.PL

1. Za pośrednictwem Serwisu Internetowego możliwe jest zarezerwowanie Usług obejmujących m. in. konsultacje psychologiczne lub sesje psychoterapeutyczne dla osób dorosłych i małoletnich. Szczegółowe informacje o Usługach i świadczących je Specjalistach podane są na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w opisie danego Specjalisty oraz jego Usług w zakładce informacyjnej „**Nasi psychoterapeuci**”. Klient przed złożeniem Rezerwacji powinien zapoznać się z opisem wybranego Specjalisty oraz jego Usług.
2. **Złożenie Rezerwacji za pośrednictwem Serwisu Internetowego prowadzi do zawarcia przez Klienta z Usługodawcą na odległość Umowy o świadczenie Usługi. Standardowo procedura zawarcia Umowy między Klientem i Usługodawcą przebiega w następujący sposób:**
 - a. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi odbywa się w drodze Rezerwacji dokonywanej przez Klienta za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego w Serwisie Internetowym zgodnie z pkt. 3.8 Regulaminu.
 - b. Po złożeniu Rezerwacji zostaje ona przekazana do Usługodawcy, który niezwłocznie potwierdza Klientowi jej otrzymanie i przyjęcie do realizacji. Potwierdzenie Rezerwacji następuje poprzez przesłanie Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu jego Rezerwacji i o jej przyjęciu do realizacji. Otrzymanie przez Klienta powyższej wiadomości e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Rezerwacji równoznaczne jest także z potwierdzeniem zawarcia Umowy między Klientem i Usługodawcą.
3. Umowa może zostać zawarta przez Klienta także na rzecz osoby trzeciej (np. dziecka lub podopiecznego Klienta) – w takim wypadku Klient składa i opłaca Rezerwację w imieniu osoby korzystającej z Usługi, przy czym sama Umowa wiąże dalej bezpośrednio Klienta i Usługodawcę. Klient przy zawarciu Umowy z Usługodawcą obowiązany jest zapewnić, że uprawniony jest do skutecznego zawarcia Umowy na rzecz osoby trzeciej, w tym do podania jej danych osobowych Usługodawcy. Umowa na rzecz małoletniej osoby trzeciej może być zawarta wyłącznie przez Klienta będącego jej rodzicem, opiekunem prawnym lub innym przedstawicielem ustawowym. **Klient obowiązany jest do zapoznania i zapewnienia przestrzegania warunków Usługi, w tym niniejszego Regulaminu, przez osobę, na rzecz której składa Rezerwację.** Klient ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania tej osoby jak za działania i zaniechania własne.
4. Cena lub wynagrodzenie za Usługi uwidocznione na stronach Serwisu Internetowego podane są w złotych polskich oraz zawierają kwoty należnych podatków. O łącznej cenie lub wynagrodzeniu za Usługi wraz z podatkami, a gdy charakter Usługi nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego, w tym także w trakcie składania Rezerwacji oraz w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową.
5. Klientowi zabrania się składania Rezerwacji w innym zamiarze niż zawarcie Umowy z Usługodawcą, w szczególności Rezerwacji fikcyjnych, fałszywych lub mogących wprowadzić Usługodawcę lub Specjalistów w błąd.

6. **Sposoby płatności tytułem Rezerwacji Usługi:**

- a. Płatność gotówką osobiście w gabinecie Specjalisty – Klient obowiązany jest do dokonania płatności po stawieniu się w gabinecie w objętym Rezerwacją terminie Usługi.
- b. Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy.
- c. Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl – szczegółowe informacje o aktualnych sposobach płatności określone są na stronie Serwisu w trakcie składania

Rezerwacji oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl>. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi spółka PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, kapitał zakładowy: 5 476 300,00 zł, NIP 7792369887, REGON 301345068.

7. Termin płatności:

- a. W przypadku wyboru przez Klienta płatności gotówką w gabinecie, Klient obowiązany jest do dokonania płatności za Usługę po przybyciu do gabinetu w zarezerwowanym terminie Usługi.
 - b. W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem, płatności elektronicznej lub kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności **najdalej na 48 godzin** przed terminem Usługi wskazanym w jego Rezerwacji.
 - c. Ze względu na specyfikę płatności elektronicznych zalecane jest dokonanie przez Klienta płatności niezwłocznie po złożeniu Rezerwacji (kliknięcia pola „**Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty**” na stronie Serwisu) i przekierowaniu go do bramki płatniczej. W przeciwnym razie rozpoczęta sesja płatności może wygasnąć, a złożenie Rezerwacji i zawarcie Umowy nie dojdzie do skutku. Klient powinien wtedy ponowić proces składania Rezerwacji w taki sam sposób jak za pierwszym razem.
8. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego przed złożeniem Rezerwacji oraz (2) przesłanie potwierdzenia przyjęcia Rezerwacji, o którym mowa w pkt. 4.2 lit. b) Regulaminu. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego.
9. Po przyjęciu Rezerwacji i zawarciu Umowy dalszy tok postępowania wynika standardowo z przedmiotu Rezerwacji, w tym treści potwierdzenia Rezerwacji otrzymanego przez Klienta oraz opisu Specjalisty i jego Usługi na stronach Pracownia-emocji.pl. Specjalista zapewnia możliwość skorzystania ze swoich Usług w formie wizyty u danego Specjalisty, w terminie i zakresie wynikającym każdorazowo z danej Rezerwacji, a obowiązkiem Klienta jest stawienie się w miejscu i czasie podanym w Rezerwacji oraz uiszczenie należności za Usługę Specjalisty.

5) OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Niniejszy punkt 5. Regulaminu określa domyślne zasady świadczenia Usług Pracownia-emocji.pl dostępnych w Serwisie Internetowym. Zasady te mają zastosowanie w razie braku udostępnienia odmiennych warunków dla danej Usługi (np. w odrębnym regulaminie lub opisie Usługi bądź Specjalisty na stronie Pracownia-emocji.pl) lub też w zakresie nieuregulowanym tymi warunkami. Szczegółowe zasady mogą być także przedmiotem późniejszych ustaleń między Klientem a danym Specjalistą, prowadzonych na przykład przed lub na bieżąco w trakcie świadczenia Usługi na rzecz danego Klienta.
2. Usługa świadczona jest w terminie wskazanym w przyjętej Rezerwacji, a w każdym razie nie wcześniej niż po jej opłaceniu. Termin świadczenia Usługi podany w Rezerwacji przez Klienta obejmować może co najmniej datę i godzinę początkową Usługi, jak również może wskazywać na godzinę końcową lub całkowity (maksymalny) czas trwania Usługi świadczonej przez danego Specjalistę.
3. W zależności od przedmiotu Rezerwacji lub dodatkowych ustaleń z Klientem po dokonaniu Rezerwacji, Usługi świadczone mogą być przez wybranego Specjalistę (1) osobiście w gabinecie Specjalisty zlokalizowanym w Zamku Cesarskim przy ul. Św. Marcin 80/82 w Poznaniu lub też (2) na odległość, bez fizycznej obecności stron, przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. za pomocą komunikatora internetowego). Szczegółowe informacje o lokalizacji gabinetów i miejscu świadczenia Usług przez Specjalistów podane są także na stronach Pracownia-emocji.pl. W przypadku Usług świadczonych na

odległość Klient obowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie odpowiednich warunków technicznych umożliwiających mu odbycie spotkania online ze Specjalistą (np. stabilne połączenie internetowe, mikrofon, kamera, słuchawki itp.), a także ponosi we własnym zakresie koszty transmisji danych wymaganej do połączenia ze Specjalistą celem skorzystania z Usługi.

4. O ile z Rezerwacji nie wynika inaczej, Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas określonego w tej Rezerwacji przez Klienta terminu Usługi. Termin Usługi podany w Rezerwacji ma charakter wiążący, a jego zmiana możliwa jest wyłącznie w przypadkach wskazanych w niniejszym Regulaminie lub przepisach bezwzględnie wiążącego prawa, w tym za zgodnym, indywidualnym porozumieniem między Klientem a Specjalistą. Klient powinien zawiadomić Specjalistę z odpowiednim wyprzedzeniem (to jest standardowo najdalej na 48 godzin przed podanym w Rezerwacji terminem Usługi) o wszelkich nadzwyczajnych przeszkodach (w szczególności nieprzewidzianych sytuacjach losowych) zmuszających go do zmiany lub odwołania Rezerwacji.
5. Wszyscy Specjaliści zapewniają wykonanie Usług w sposób rzetelny, zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą, obowiązującymi w tym zakresie standardami, a także zasadami etyki i poufności zawodowej.
6. Specjalista może przerwać świadczenie Usługi na rzecz Klienta wyłącznie z ważnego powodu, to jest (1) w przypadku powtarzającego się nieodpowiedniego zachowania Klienta, w szczególności jeśli Klient pozostaje pod wpływem środków odurzających, używa wobec Specjalisty słów powszechnie uznanych za obraźliwe, zakłóca przebieg spotkania lub w inny sposób nadmiernie utrudnia prawidłowe świadczenie Usługi przez Specjalistę; albo (2) w odniesieniu do sesji terapeutycznych – gdy problematyka lub zagadnienie, z jakim zgłasza się Klient, wymaga specjalizacji w zakresie, który nie leży w kompetencjach żadnego ze Specjalistów

(Specjalista może wówczas zarekomendować Klientowi skorzystanie z pomocy innego Specjalisty Pracownia-emocji.pl lub też specjalisty zewnętrznego niezwiązanego z Pracownia-emocji.pl, w takim wypadku dokonując także zwrotu środków za niewykonane Usługi). W przypadkach, o których mowa w niniejszym punkcie Regulaminu, zastosowanie znajdują odpowiednio właściwe przepisy Kodeksu Cywilnego dotyczące wypowiedzenia umowy zlecenia.

7. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi w całości lub w części w ustalonym terminie Usługi z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, w tym jego Specjalistów (np. spowodowanych chorobą lub niedyspozycyjnością Specjalisty z powodu wypadków losowych itd.), Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia wykonania Usługi w innym uzgodnionym z Klientem okresie, a także może zaproponować innego Specjalistę. O przewidywanych zmianach Usługodawca lub też Specjalista zobowiązuje się poinformować Klienta niezwłocznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub przesłanie wiadomości SMS pod podany w Rezerwacji numer telefonu. W przypadku braku możliwości zaproponowania alternatywnego terminu lub Specjalisty albo też braku zgody ze strony Klienta na tego typu zmianę Umowy, Usługodawca dokona zwrotu uiszczonej płatności za niewykonaną Usługę.
8. Jeżeli Umowa zostanie rozwiązana przez Usługodawcę z przyczyn, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności, albo też zostanie rozwiązana lub wygaśnie z przyczyn niezależnych od żadnej ze stron (w szczególności zdarzeń o charakterze siły wyższej), Klient otrzyma pełen zwrot uiszczonej płatności za niewykonane Usługi.
9. Żadne postanowienie niniejszego punktu 5. Regulaminu nie ma na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw ustawowych Klienta będącego Konsumentem, szczególnie w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz prawa do reklamacji nienależycie spełnionego świadczenia.

6) POSTANOWIENIA DODATKOWE – DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIEBĄDĄCYCH KONSUMENTAMI

1. Niniejszy punkt 6. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte **nie są skierowane i tym samym nie wiążą** Klienta lub Użytkownika będącego Konsumentem, chyba że zastosowanie poniższych postanowień do tych osób nie jest niedozwolone.

2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej z Klientem/Użytkownikiem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Użytkownika żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Termin odpowiedzi Usługodawcy na reklamację Klienta/Użytkownika wynosi do 30 dni kalendarzowych.
4. Usługodawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta/Użytkownika sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy.
5. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z bezwzględnie wiążących przepisów prawa, rezygnacja z jakiegokolwiek Usługi po zawarciu Umowy nie uprawnia Klienta do otrzymania zwrotu zapłaconej Usługodawcy ceny, niezależnie od przyczyny tej rezygnacji.
6. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Klienta/Użytkownika, w szczególności podanych w trakcie składania przez niego Rezerwacji. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Klienta/Użytkownika przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania Rezerwacji złożonej przez Klienta/Użytkownika na czas trwania weryfikacji.
7. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Użytkownikowi stosownego oświadczenia.
8. Jakiegokolwiek opóźnienie lub niewywiązywanie się z warunków realizacji Umowy przez Usługodawcę nie będą stanowiły podstawy dla Klienta/Użytkownika do odstąpienia od Umowy lub też domagania się odszkodowania za poniesione straty lub innych równoważnych płatności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zostało spowodowane czynnikami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności i do których powstania się nie przyczynił.
9. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Klienta/Użytkownika, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości uiszczanego wynagrodzenia z tytułu zawartej Umowy, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Klienta/Użytkownika w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia jakiegokolwiek Umowy lub niezwiązanych z Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta/Użytkownika tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta/Użytkownika.
10. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Użytkownikiem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

7) PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PRACOWNIA-EMOCJI.PL

1. Niniejszy punkt Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Usługodawcy Pracownia-emocji.pl, w szczególności reklamacji dotyczących rezerwowanych Usług Specjalistów, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Usługodawcy oraz jego Serwisu Internetowego.
2. Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Usługodawcy:
 - a. W przypadku Klientów będących Konsumentami, podstawa i zakres odpowiedzialności Usługodawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn zm.).

- b. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami, odpowiedzialność Usługodawcy podlega niniejszym regulacjom umownym, w szczególności wynikającym z punktu 6. Regulaminu. Postanowienia te określają granice odpowiedzialności Usługodawcy i mają one pierwszeństwo przed regulacjami ustawowymi, z zastrzeżeniem bezwzględnie wiążących przepisów prawa.
- 3. Reklamacje oraz inne zgłoszenia dotyczące Usług Specjalistów lub Serwisu Internetowego powinny być składane bezpośrednio do Usługodawcy, na przykład: pisemnie na adres: ul. Sielawy 21A/27, 61-619 Poznań lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail: gabinet@pracownia-emocji.pl).
- 4. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady lub innej nieprawidłowości; (2) oczekiwań składającego reklamację; oraz (3) jego danych kontaktowych – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
- 6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub zrzuty ekranu) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
- 7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

8) USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- 1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w pkt. 8.5 Regulaminu oraz kosztów, o których mowa w pkt. 8.6 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia do Usługodawcy przed jego upływem.
- 2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: pisemnie na adres: ul. Sielawy 21A/27, 61-619 Poznań lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: gabinet@pracownia-emocji.pl. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 3. W przypadku Umowy o świadczenie Usługi bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia tej Umowy (potwierdzenia przyjęcia Rezerwacji przez Usługodawcę).
- 4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje** Konsumentowi w przypadkach wymienionych w art. 38 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta, to jest m. in. w odniesieniu do umowy o świadczenie usług (np. Usługi Specjalisty), za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.
- 6. W przypadku zakupu usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie Konsumenta, zgłoszone zgodnie z pkt. 8.2 wyżej – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

7. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem kosztów spełnionego świadczenia zgodnie z pkt. 8.6 wyżej. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku dokonania płatności przy użyciu karty płatniczej zwrot środków nastąpi na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej, za pomocą której dokonano zapłaty.

9) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie Konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem Konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przysyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
4. **[Ważne! Możliwość składania skarg za pośrednictwem platformy ODR wygaśa z dniem 20 marca 2025 r., a sama platforma zostanie zlikwidowana 20 lipca 2025 r.]** Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

10) PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, materiałów, zdjęć, obrazów, grafik, nagrań, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy, Specjalistów lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona Serwisu Internetowego obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.

2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Użytkownik Serwisu co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania z Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Rezerwacji). Użytkownik może mieć też możliwość dostarczania danych korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Użytkownika jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.
2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej gabinet@pracownia-emocji.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom/Użytkownikom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.
3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**
 - a. Na adres poczty elektronicznej gabinet@pracownia-emocji.pl dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
 - b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
 - c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
 - d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
 - e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.

4. Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Użytkownika:

- a. Użytkownika obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
 - i. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Rezerwacji), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
 - ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
 - iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
 - iv. zakaz przysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
 - v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
 - vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
 - vii. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób nie stwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.
 - b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Użytkowników na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
 - c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Użytkownikiem celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Użytkownika, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
 - d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy

podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 7. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.

6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodejmowaniu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyła lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.
7. Użytkownicy bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

12) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Serwis Internetowy zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany w zakresie rodzaju oraz formy świadczonych usług, w tym Usług Specjalistów oraz Usług Elektronicznych; dodania lub usunięcia produktów lub usług, w tym Usług Specjalistów oraz Usług Elektronicznych; zmiany sposobów i terminów płatności lub wykonania Umowy; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Użytkowników/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; zmiany danych Usługodawcy – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
 - a. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Użytkowników/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.
 - b. W przypadku umów o charakterze ciągłym Użytkownik/Klient ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika/Klienta, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich

wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo, w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Użytkownik/Klient może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Użytkownika/Klienta przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.

- c. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Użytkownik/Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Dziękujemy za uważną lekturę!

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt korzystając z danych podanych na wstępie.

Zapraszamy do współpracy

Zespół Pracownia-emocji.pl



ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

– Adresat:

PRACOWNIA EMOCJI AGATA NOGAJ

ul. Sielawy 21A/27, 61-619 Poznań
gabinet@pracownia-emocji.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.