

Terap.io

Všeobecné uživatelské podmínky

I. Základní ustanovení

1. Společnost MyMind s.r.o., se sídlem Zázvorkova 1997/26, IČO: 06236570, zapsaná u Městského soudu v Praze (dále jen „Provozovatel“) je provozovatelem internetového serveru terap.io, dostupného z internetové adresy (URL) <https://terap.io> (dále jen „Server“), který slouží uživatelům Serveru jako

- komunikační platforma pro poskytování individuálních konzultací na dálku,
- informační platforma pro zvyšování povědomí veřejnosti o možnostech využití poskytovaných konzultací zejména pro zlepšení kvality života jednotlivce, partnerů a rodiny a jako podpory při řešení životních situací subjektivně vnímaných uživatelem jako nelehké,

to vše za níže podrobněji specifikovaných podmínek (dále jen „Všeobecné uživatelské podmínky Serveru“ nebo též „VUP“).

2. Popis služby

Server slouží registrovaným uživatelům ke zprostředkování kontaktu s konzultantem (dále jen „Poradce“), o jehož poradenské a konzultační služby má registrovaný uživatel (dále jen „Klient“) zájem, a pro jejich vzájemnou komunikaci při poskytování služby Klientovi formou textové, zvukové, obrazové nebo zvukově-obrazové komunikace (dále jen „Konzultace“). Server slouží rovněž jako veřejně dostupný zdroj relevantních informací o účelu a druzích poskytovaných služeb Poradců (dále jen „Informační služba“). To vše společně dále jen „Služba“.

3. Uživatel

Aktivity na Serveru jsou veřejné a mohou se jich účastnit registrovaní uživatelé, s výjimkou Konzultace, která je určena pouze pro registrované uživatele, kteří splnili další podmínky pro uskutečnění Konzultace. Uživatelem Informační služby se může stát jakákoliv fyzická osoba. Uživatelem Konzultace se může stát pouze registrovaný uživatel Serveru starší 18 let. Uživatel je povinen uvést v rámci registrace na Serveru pravdivě údaje vyžadované Provozovatelem. Provozovatel Serveru neodpovídá za újmu způsobenou uživateli, který při registraci na Serveru uvedl nesprávné údaje. Provozovatel Serveru identitu uživatelů neprověřuje.

4. Provozovatel jako zprostředkovatel Konzultací není odpovědný za obsah Poradci poskytovaných služeb, ani množství a druh informací sdělovaných Poradcem v jeho profilu na Serveru. Provozovatel není účastníkem, ani vedlejším účastníkem vzájemných vztahů Klienta a Poradce.

5. Provozovatel tímto výslovně prohlašuje, že prostřednictvím Serveru nejsou poskytovány zdravotní služby ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zdravotní služby“) a jejich poskytování není v žádném případě účelem Serveru ani záměrem Provozovatele. Jakákoliv aktivita na Serveru nemůže být vykládána v rozporu s tímto prohlášením Provozovatele. Uživatel, který má zájem o poskytování zdravotní služby si je musí zajistit u zdravotnického zařízení, které je k jejich poskytnutí oprávněno dle zákona.

6. Registrací na Serveru a/nebo jeho užíváním bez registrace dáváte souhlas s podmínkami užívání Serveru uvedenými v tomto dokumentu a zavazujete se jednat v souladu s pravidly užívání Serveru ve smyslu těchto VUP.

7. Veřejně dostupný obsah Serveru, včetně zveřejněné inzerce, má výhradně informativní charakter a nemůže a nesmí být považován ani vykládán jako schválení nebo doporučení jakéhokoliv ze zobrazených nebo popsanych výrobků, poskytovatelů, produktů ani procedur.

8. Uživatel Serveru nemá žádný právní nárok na užívání Serveru nebo na uzavření smlouvy (prostřednictvím registrace). Provozovatel si vyhrazuje právo nepovolit registraci zájemci o ni, popř. kdykoliv odstoupit od smlouvy se stávajícím registrovaným uživatelem nebo omezit jeho přístup ke Službám na Serveru, a to i bez udání důvodu.

9. Provozovatel zaručuje ukládání a uchovávání dat registrovaných uživatelů z Konzultace a po dobu registrace uživatele, a to způsobem a za podmínek uvedených v Informacích o zpracování osobních údajů volně dostupných na Serveru.

10. Provozovatel si vyhrazuje právo na předem oznámené přerušení dostupnosti Služeb na Serveru, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

II. Registrace na Serveru

1. Na základě registrace uživatele na Serveru, může registrovaný uživatel přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může registrovaný uživatel využívat službu Konzultace za podmínek stanovených dále těmito VUP.

2. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Registrovaný uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Provozovatel neodpovídá za újmu vzniklou registrovanému uživateli v důsledku sdělení přístupových údajů registrovaným třetí osobě.

3. Uživatelské jméno je uživatel povinen zadat ve tvaru e-mailové adresy Každý uživatel může mít na Serveru pouze jeden uživatelský účet.

4. Při registraci je uživatel povinen uvést údaje vyžadované Provozovatelem. Uživatel je povinen zadat správné a pravdivé údaje a v případě potřeby je bez zbytečného odkladu aktualizovat. Provozovatel neodpovídá za újmu způsobenou registrovanému uživateli jako příjemci Služeb, který na Serveru uvedl nesprávné údaje. Provozovatel Serveru identitu klientů neprověřuje.

5. Registrovaný uživatel není oprávněn umožnit užívání svého uživatelského účtu třetím osobám.

6. Uživatel má přístup ke svým údajům a může je měnit a doplňovat. Uživatel je povinen udržovat zadané údaje aktuální. Údaje uvedené v uživatelském účtu registrovaného uživatele jsou Provozovatelem oprávněně považovány za správné.

7. Podrobné informace o zpracování osobních údajů uživatele zadaných při registraci na Server jsou k dispozici v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ volně dostupném na Serveru v příslušné sekci.

8. Registrace uživatelského účtu se ověřuje pomocí automaticky zasílaného e-mailového potvrzení. Registrace tímto způsobem nepotvrzené jsou nefunkční a neplatné.

9. Provozovatel si vyhrazuje právo omezit užívání uživatelských účtů uživatelů, kterými jsou porušována pravidla užívání Služby uvedené v čl. III. těchto VUP, platné právní předpisy a uživatelské účty, jejichž obsah se dostává do rozporu s dobrými mravy, veřejným pořádkem nebo právy třetích osob nebo Provozovatele.

10. Uživatel bere na vědomí, že zajištění připojení k síti internet a úhrada nákladů na jeho zajištění pro přístup na Server nejsou součástí poskytovaných Služeb, a potřebné připojení i náklady na ně jsou výhradně jeho vlastními náklady.

III. Pravidla užívání Služby

1. Kodex chování – obecná pravidla

Pravidla uvedená v tomto odstavci platí pro všechny způsoby užívání Služby i komunikaci s dalšími uživateli na Serveru.

1.1. Každý uživatel Serveru se zavazuje dodržovat při užívání Služeb na Serveru tato pravidla:

- a) nevyjadřovat se vulgárně, nenávisně a neosobovat jiné kvůli jejich názoru,
- b) nezveřejňovat příspěvky, jejichž obsah by mohl být považován za urážlivý, hanlivý, obscénní, podvodný, obtěžující nebo nenávisný,
- c) nezveřejňovat příspěvky, jimiž jsou nebo by mohla být porušována práva duševního vlastnictví třetích osob,
- d) respektovat rozhodnutí jiného uživatele ukončit kdykoliv dříve započatou komunikaci,
- e) nenarušovat provoz Služeb a Serveru, zdržet se pokusů o neoprávněný přístup k uživatelským účtům jiných uživatelů i pokusů o zamezení přístupu jiných uživatelů na Serveru, stejně jako jakékoliv jiné aktivity, jejichž výsledkem by mohlo být zamezení nebo omezení přístupu jiného uživatele na Server,
- f) neporušovat práva duševního vlastnictví Poskytovatele ve vztahu k Serveru a jeho obsahu, zejména nekopírovat, neměnit ani jinak neupravovat a nešířit jakýmkoliv způsobem obsah Serveru bez vědomí Poskytovatele.

1.2. Uživatel Serveru bere na vědomí, že za obsah zveřejněných vyjádření a stanovisek nese odpovědnost sám. Uživatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen na zveřejněná vyjádření a stanoviska jakkoliv reagovat.

1.3. Každý uživatel Serveru je oprávněn požádat administrátora Serveru o podporu při jeho užívání, a to elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy: info@terap.io (dále jen „uživatelská podpora“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživatelskou podporu na Serveru v běžné pracovní době, tj. Po – Pá 8 – 16 hod. a zpřístupnit ji všem uživatelům Serveru bez omezení.

1.4. Registrovaný uživatel Serveru je oprávněn kdykoliv požádat o zrušení svého uživatelského účtu na Serveru. Poskytovatel je povinen vyhovět takové žádosti uživatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne sdělení žádosti Poskytovateli. Žádost o zrušení uživatelského účtu může uživatel podat písemně na adresu sídla Provozovatele uvedenou v úvodním ustanovení těchto VUP, nebo elektronicky prostřednictvím Serveru po přihlášení ke svému uživatelskému účtu na Serveru. V případě zrušení uživatelského účtu na žádost uživatele, si může uživatel vytvořit nový uživatelský účet na Serveru nejdříve po uplynutí lhůty 24 hodin ode dne zrušení uživatelského účtu.

2. Konzultace

2.1. Konzultace je služba přístupná na Serveru pouze pro registrované uživatele, kteří mají zájem o poskytování poradenských a konzultačních služeb (dále jen „Klient“) a kteří splnili další podmínky pro poskytování těchto služeb uvedené níže v tomto článku.

2.2. Konzultace Poradce s Klientem se realizuje výlučně formou textové, zvukové, obrazové nebo zvukově-obrazové komunikace prostřednictvím uživatelského rozhraní Klienta na Serveru. Jiná forma poskytování služeb Poradce Klientovi není poskytováním služeb dle těchto VUP.

3. Objednávka a Rezervace Konzultace

3.1. Objednávku Konzultace provádí Klient prostřednictvím objednávkového formuláře ze svého uživatelského rozhraní.

3.2. V objednávce musí být uvedeny tyto údaje:

a) uživatelské jméno Klienta na Serveru (vyplní se automaticky při otevření formuláře objednávky,

b) výběrem z výčtu preferovaného termínu konání Konzultace s daným terapeutem,

Objednávku Klient odešle Poskytovateli potvrzením obsahu objednávky kliknutím na tlačítko „ODESLAT“ v dolní části objednávkového formuláře.

3.3. Odesláním objednávky Klient vyjadřuje souhlas s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, popř. náklady na telefonické hovory) si hradí Klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základních sazeb.

3.4. Přijetí objednávky potvrdí Poskytovatel Klientovi obratem oznámením prostřednictvím jeho uživatelského rozhraní. Objednávka se považuje za potvrzenou okamžikem prvního přihlášení Klienta do uživatelského rozhraní po doručení potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele.

3.5. Po potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele uhradí Klient cenu objednaných služeb online přes zabezpečené webové rozhraní svého bankovního domu, který platby zprostředkovává (podrobnosti – viz ust. 5.6 a násl. těchto VUP).

3.6. Po zaplacení ceny objednaného termínu potvrdí Poskytovatel Klientovi platnost rezervovaného termínu Konzultace prostřednictvím jeho kontaktních údajů (mailové adresy) a zpřístupní Klientovi v daném termínu Konzultaci s Poradcem přes uživatelské rozhraní klienta.

4. Další termín Konzultace. Změna a zrušení Konzultace.

4.1. Klient je oprávněn jednou změnit rezervovaný termín Konzultace ve lhůtě do 48 hodin před tímto termínem, aniž by tím čerpal objednané služby.

4.2. Kromě pravidel uvedených v Kodexu chování v odst. 1. tohoto článku platí pro realizaci Konzultace tato pravidla:

a) Poradce je zavázán respektovat rozhodnutí Klienta ukončit poskytování poradenských a konzultačních služeb v konkrétní záležitosti Klienta, a to bezodkladně,

b) Klient je zavázán zvážit všechna doporučení Poradce vyhledat další odbornou podporu, pokud mu Poradce takové doporučení sdělí,

c) Klient je zavázán respektovat rozhodnutí Poradce ukončit poskytování poradenských a konzultačních služeb v konkrétní záležitosti Klienta. Poskytování poradenských a konzultačních služeb je v takovém případě ukončeno nejpozději uplynutím 30 dnů ode, kdy Poradce své rozhodnutí sdělil Klientovi.

4.3. V případě dle odst. 4.2. písm. b) nenese Poradce ani Provozovatel jakoukoliv odpovědnost za následky rozhodnutí a na ně navazující jednání Klienta po sdělení doporučení ze strany Poradce. Odpovědnost za všechna svá rozhodnutí a jednání nese Klient sám.

5. Smlouva o poskytování poradenských a konzultačních služeb

5.1. Rezervací Konzultace je mezi Klientem a Poradcem uzavřena smlouva o poskytování poradenských a konzultačních služeb (dále jen “Smlouva”), jejíž obsah je určen obsahem potvrzené objednávky a těmito VUP.

5.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou do poskytnutí služeb v rozsahu dle objednávky Klienta ve smyslu odst. 4.2. těchto VUP nebo na dobu 1 roku podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve. Při skončení smlouvy uplynutím doby se má za to, že služby byly poskytnuty v rozsahu dle smlouvy.

5.3. S výhradou odst. 5.4 a 5.5, může Klient používající Platformu odstoupit od (1) poskytování služeb poskytnutých na Platformě během 14 dnů od data vytvoření svého účtu na Platformě, a (2) Smlouvy o poskytování poradenských a konzultačních služeb (Smlouva) během 14 dnů od jejího uzavření.

5.4. Klient výslovně souhlasí a žádá (1) Provozovatele, aby zahájil poskytování služeb na Platformě okamžikem založení účtu na Platformě (tedy i před vypršením lhůty 14 dní od založení účtu Klienta na

Platformě); (2) Poradce, aby začal s plněním Smlouvy okamžitě po jejím uzavření, nebo kdykoliv před uplynutím lhůty 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud tak je uvedeno v objednávce.

5.5. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že právo na odstoupení od smlouvy dle odst. 5.3. se nevztahuje na služby poskytnuté Poskytovatelem v průběhu 14 dnů od vytvoření uživatelského účtu na Platformě a na služby poskytnuté Poradcem v průběhu 14 dnů od uzavření Smlouvy.

5.4. Účelem poskytování osobních poradenských a konzultačních služeb Klientovi není nahradit rozhodování Klienta v jeho osobních záležitostech rozhodnutím Poradce. Poradce nenese odpovědnost za jednání Klienta ani za následky takového jednání pro Klienta.

5.5. Odměna je smluvní. Při objednání služeb Klientem platí za smlouvenou Odměna uvedená na Serveru v okamžiku odeslání objednávkového formuláře Klientem ve smyslu odst. 3.2. těchto VUP. Odesláním objednávkového formuláře vyjadřuje Klient souhlas s výší Odměny.

5.6. Odměnu za Konzultaci hradí Klient Poradci bezhotovostně na bankovní účet Poradce nebo prostřednictvím zabezpečené platební brány Provozovatele, která platby pro Poradce zprostředkovává.

5.7. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. V případě dvou či více jazykových verzí smlouvy rozhoduje verze Smlouvy v českém jazyce.

5.8. Vztah založený Smlouvou se řídí platnými právními předpisy České republiky. V případě, že dojde mezi Klientem a Poradcem ke spotřebitelskému sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě Služeb poskytovaných dle Smlouvy: **Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR**, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

5.9. Smlouva včetně VUP je Poradcem archivována v elektronické podobě a není přístupná.

6. Práva z vad plnění

6.1. V případě, že Poradce neposkytuje služby Klientovi řádně a včas podle podmínek sjednaných Smlouvou, má Klient právo na náhradu tím způsobené újmy, zejména rezervaci náhradního termínu Konzultace. Práva z vadného plnění uplatňuje Klient u Poradce, písemně na adresu Provozovatele uvedenou v úvodních ustanovení těchto VUP (MyMind s.r.o., se sídlem Zázvorkova 1997/26, IČO: 06236570, zapsaná u Městského soudu v Praze), případně prostřednictvím mailu: info@terap.io. Klient je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění do 3 dnů ode dne Konzultace nebo termínu, kdy se Konzultace měla uskutečnit. Neuplatněním práva z vadného plnění v této lhůtě toto právo Klienta zaniká.

6.2. Klient bude o průběhu a následného vyřízení Práva z vadného plnění informován prostřednictvím e-mailového účtu, pod kterým se na Serveru zaregistroval.

IV. Následky porušení pravidel užívání služby

1. V případě, že:

- a) se ukáže, že registrovaný uživatel nesdělil při registraci na Serveru pravdivé údaje,
- b) uživatel Služeb jedná v rozporu s pravidly užívání uvedenými v čl. III. těchto VUP,
- c) uživatel není ochoten spolupracovat při řešení standartních či výjimečných situací s oprávněným zástupcem Provozovatele, je Provozovatel oprávněn omezit přístup registrovaného uživatele na Server do doby, kdy napraví své závadné jednání nebo i zrušit kterýkoliv uživatelský účet s okamžitou platností.

2. Administrátor Serveru je oprávněn jednostranně rozhodnout a následně omezit příspěvky vložené na Server do diskuze nebo chatu, které jsou příliš obecné, nepřiměřeně dlouhé nebo nelogické. Administrátor Serveru je rovněž oprávněn odstranit nebo redukovat příspěvky s komerčním podtextem (reklamní texty a hyperodkazy).

V. Zpracování osobních údajů

1. Provozovatel postupuje při zpracování osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, a to Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně

fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

2. Pro registraci uživatele na Serveru a pro účely užívání Služeb registrovaným uživatelem je Provozovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje uživatele poskytnuté či zadané uživatelem při registraci (zejména kontaktní údaje). Provozovatel zpracovává tyto údaje z důvodu svého oprávněného zájmu a za účelem plnění smlouvy s uživatelem ve smyslu těchto VUP.

3. Podrobnější informace o zpracování osobních údajů uživatele jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ dostupném na webu Provozovatele.

VI. Ostatní

1. Pro řešení sporů mezi uživatelem Serveru a Provozovatelem nebo Klientem a Poradcem mohou účastníci sporu využít služby „Prostředníka therap.io“. Úkolem Prostředníka therap.io není hájit některou ze stran, ale přispět ke smírnému vyřešení sporu.

2. Mimosoudní řešení sporů: V případě, že dojde mezi uživatelem a Provozovatelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování Služeb Serveru, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může uživatel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě Služeb poskytovaných Provozovatelem:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

3. Vztahy mezi uživatelem a Provozovatelem se řídí těmito VUP a platnými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

4. Jakékoliv kopírování, napodobování nebo další užití obsahu Serveru, popř. jeho částí uživatelem jiným způsobem než pro účely, k nimž jsou Služby určeny, především jakékoliv šíření a úpravy obsahu Serveru a Služeb bez předchozího souhlasu Provozovatele a zásahy do technického i věcného obsahu Serveru, jsou zakázány. Právo zhotovit záložní kopii materiálů obsažených na Serveru pro vlastní potřebu uživatele v souladu se všeobecně závaznými právními předpisy není tímto ustanovením dotčeno.

5. Provozovatel si vyhrazuje právo ukončit provozování Serveru a/nebo poskytování Služeb kdykoliv i bez uvedení důvodu.

6. Doručením se pro účely těchto VUP rozumí doručení dokumentu v listinné podobě na poštovní adresu druhé smluvní strany nebo doručení dokumentu v elektronické podobě na e-mailovou adresu Provozovatele nebo uživatele (sdělenou při registraci na Serveru). Dokument v elektronické podobě musí obsahovat rovněž vlastnoruční podpis odesílatele, není-li k dokumentu připojen jeho zaručený elektronický podpis. Dokument se považuje za doručení třetím dnem ode dne odeslání poštou nebo první následující den po odeslání e-mailem.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Provozovatel si vyhrazuje právo tyto VUP v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, zejména v souvislosti se změnou související legislativy, technické změně Služeb nebo v případě změny provozních, organizačních či obchodních procesů Provozovatele. Provozovatel je povinen oznámit změnu VUP uživatelům alespoň 7 dní před účinností této změny. Uživatel je oprávněn odmítnout změnu VUP sdělením Provozovateli písemně na adresu Provozovatele MyMind, s.r.o., Zázvorkova 1997/26, Praha 5, 155 00 nebo e-mailem na adresu: info@terap.io a požádat o zrušení svého uživatelského účtu ke dni účinnosti změny VUP. V případě, že uživatel neoznámí Provozovateli, že odmítá změnu VUP a po účinnosti změny VUP nadále užívá Služby na Serveru, má se za to, že změnu VUP akceptoval.

2. Tyto VUP jsou platné a účinné dnem 17. 2. 2020 Změna VUP vyhrazena.