

Regulamin – Fundacja Centrum Terapii Zaburzeń Odżywiania helpED

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Fundacja Centrum Terapii Zaburzeń Odżywiania helpED z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Dąbrowskiego 14, 35-036 Rzeszów, wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społ. i zaw., fundacji i zoz prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001088687, NIP: 8133911503, Regon: 527822642, zgodnie z celami statutowymi, w szczególności realizuje zadania profilaktyki i promocji zdrowia, a także niesie wszechstronną pomocy osobom cierpiącym z powodu zaburzeń psychicznych, a w szczególności zaburzeń odżywiania pod postacią anoreksji, bulimii, kompulsywnego objadania, otyłości i ARFIDu.
2. Obszarem działania Fundacji jest obszar Rzeczypospolitej Polskiej przy czym w zakresie niezbędnym dla właściwego realizowania celów może ona prowadzić działalność także poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
3. W zakresie działalności Fundacji, usługi są świadczone stacjonarnie i zdalnie.
4. Szczegółowe informacje dot. Fundacji zostały przedstawione w jej statucie: <https://help-ed.com/wp-content/uploads/2024/04/STATUT-FUNDACJI.pdf>.

§ 2

Zakres przedmiotowy Regulaminu

Niniejszy regulamin określa organizację i porządek procesu świadczenia usług w Fundacji, a w szczególności:

- a) nazwę;
- b) cele i zadania;
- c) strukturę organizacyjną;
- d) rodzaj oraz zakres świadczonych usług;
- e) miejsce i czas świadczenia usług;
- f) przebieg procesu świadczenia usług;
- g) sposób kierowania Fundacją;
- h) warunki pobierania odpłatności za organizację procesu świadczenia usług.

§ 3

Słownik pojęć podstawowych

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Specjalista** –w szczególności psycholog, psychoterapeuta, w tym psychoterapeuta w trakcie szkolenia (tzw. adept psychoterapii), dietetyk, psychodietetyk, świadczący na rzecz Klienta/Pacjenta specjalistyczne usługi związane z zakresem wykonywanego zawodu.
- b) **Klient/Pacjent** - osoba zwracająca się o świadczenie usług przez Specjalistę lub korzystająca z usług świadczonych przez Specjalistę. Klientem/Pacjentem jest zarówno osoba dorosła, jak i osoba małoletnia. W przypadku Klienta/Pacjenta małoletniego znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, które dotyczą jego

- reprezentowania lub współdziałania z jego przedstawicielem ustawowym (rodzice, opiekun prawny) lub opiekunem faktycznym.
- c) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z treścią art. 22 z indeksem 1 Kodeksu cywilnego).
 - d) **Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, który nie dokonuje zamówienia w ramach prowadzonej działalności zawodowej (zwany dalej Przedsiębiorcą uprzywilejowanym)** - osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą, gdy z charakteru zamówionej usługi wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
 - e) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33z indeksem 1 § 1 Kodeksu cywilnego, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
 - f) **Usługa** – usługa świadczona w ramach działalności Usługodawcy w zależności od dokonanego wyboru Specjalisty i zakresu świadczonych przez niego usług. Zakres usług obejmuje w szczególności:
 - i. diagnozę psychologiczną,
 - ii. interwencję kryzysową,
 - iii. psychodietetykę,
 - iv. psychologię biznesu,
 - v. psychoonkologię,
 - vi. psychoterapię,
 - vii. psychotraumatologię,
 - viii. grupę wsparcia (dla osób z ED oraz dla rodziców i bliskich),
 - ix. terapię rodzinną,
 - x. dietetykę (np. plan żywieniowy),
 - xi. psychodietetykę.
 - g) **Usługodawca** - Fundacja Centrum Terapii Zaburzeń Odżywiania helpED z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Dąbrowskiego 14, 35-036 Rzeszów, wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społ. i zaw., fundacji i zoz prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001088687, NIP: 8133911503, Regon: 527822642.

§ 4

Cele i zadania

1. Podstawowymi celami Fundacji są działania na rzecz pożytku publicznego w wymiarze lokalnym i globalnym, w szczególności realizowanie zadań profilaktyki i promocji zdrowia, a także niesienie wszechstronnej pomocy osobom cierpiącym z powodu zaburzeń psychicznych, a w szczególności zaburzeń odżywiania pod postacią anoreksji, bulimii, kompulsywnego objadania, otyłości i ARFIDu.
2. Do podstawowych zadań w zakresie usług świadczonych w ramach Fundacji należą, w zależności od wybranej ścieżki postępowania odnoszącej się do indywidualnego Klienta/Pacjenta:
 - a) diagnoza psychologiczna,

- b) interwencja kryzysowa,
- c) psychodietetyka,
- d) psychologia biznesu,
- e) psychoonkologia,
- f) psychoterapia,
- g) grupa wsparcia (dla osób z ED oraz dla rodziców),
- h) terapia rodzinna,
- i) dietetyka (np. plan żywieniowy),
- j) psychodietetyka.

§ 5

Struktura organizacyjna Fundacji, miejsce i czas świadczenia usług oraz sposób kierowania gabinetami

1. Strukturę organizacyjną Fundacji tworzą gabinety zlokalizowane w lokalu w Rzeszowie pod adresem ul. Dąbrowskiego 14, 35-036 Rzeszów.
2. We wskazanych gabinetach usługi stacjonarne świadczone są od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 17:00, a w przypadku usług zdalnych - będą one realizowane także z innych miejsc, z uwzględnieniem czasu zaplanowanego na ich realizację z konkretnym specjalistą - z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. W wyjątkowych sytuacjach osoba uprawniona do reprezentacji Usługodawcy lub inna upoważniona przez niego osoba, może zamknąć gabinet stacjonarny, o czym poinformuje Klientów/Pacjentów poprzez wywieszenie odpowiedniej informacji na drzwiach zewnętrznych lokalu i/lub na stronie internetowej.
3. Szczegółowe informacje o godzinach pracy Fundacji, Klient/Pacjent może uzyskać telefonicznie, przez e-mail, osobiście lub przez osoby trzecie ma miejscu w lokalu, a także w wizytówce Google Fundacji dostępnej w Internecie.
4. Fundacja jest prowadzona przez jej reprezentantów (Zarząd Fundacji), którzy zarządzają i kierują Fundacją.
5. Reprezentanci Fundacji wykonują wszystkie prawa i obowiązki, jakie nakładają na nich powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prowadzą sprawy oraz reprezentują Fundację na zewnątrz.
6. Reprezentanci Fundacji podejmują i wykonują czynności wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w stosunku do osób zatrudnionych lub współpracujących z Fundacją.

§ 6

Przebieg procesu świadczenia usług

1. Usługodawca organizuje świadczenie usług na rzecz Klientów/Pacjentów w sposób zapewniający im najdogodniejszą formę korzystania z usług, z dbałością o zdrowie i bezpieczeństwo Klientów/Pacjentów, a także jakość świadczonych usług.
2. Fundacja w ramach oferowanych usług nie udziela porad przez telefon lub e-mail. Jeżeli Klient/Pacjent potrzebuje natychmiastowego wsparcia, powinien zadzwonić pod numer 116 123 (ogólnopolska poradnia telefoniczna dla osób przeżywających kryzys emocjonalny) lub udać się do najbliższego ośrodka interwencji kryzysowej.
3. Rezerwacja wizyt odbywa się zarówno osobiście w lokalu (bądź przez członków rodziny, czy też osoby trzecie), jak i telefonicznie, e-mailowo od poniedziałku do piątku w

godzinach od 10:00 do 17:00 - z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy lub całodobowo przez system rezerwacji wizyt dostępny na stronie internetowej: <https://twojpsycholog.pl/profil-osrodka/fundacja-centrum-terapii-zaburzen-odzywiania-helped-238> za pośrednictwem serwisu TwójPsycholog.pl.

4. Usługi świadczone są w terminie uzgodnionym z Klientem/Pacjentem w gabinecie lub na platformie internetowej.
5. Klient/Pacjent ma możliwość odwołania wizyty do 24 godzin przed jej terminem. W tym celu Klient/Pacjent ma obowiązek poinformować o tym Usługodawcę telefonicznie, mailowo lub przez SMS wysłany na numer do kontaktu wskazany na stronie internetowej. Dane kontaktowe są dostępne na stronie internetowej: <https://help-ed.com/kontakt/>.
6. Jeżeli Klient/Pacjent nie odwoła wizyty 24 godziny przed umówionym terminem wizyty i nie przyjdzie na umówioną wizytę w gabinecie stacjonarnym lub nie pojawi się na wideorozmowie, to wpłacona kwota w drodze e-płatności - nie podlega zwrotowi. Klient/Pacjent będzie obowiązany uregulować zaległą płatność, w związku z czym otrzyma od Usługodawcy przypomnienie o obowiązku zapłaty takiej kwoty w terminie 7 dni od jej otrzymania. Środki te stanowią odszkodowanie należne Usługodawcy za gotowość do świadczenia Usługi i poczynione przygotowania (w szczególności zapewnienie dostępności Specjalisty).
7. W sytuacji, o której mowa w ust. 6 Klient/Pacjent może opcjonalnie wybrać zmianę terminu wizyty. Zmiana terminu wizyty może nastąpić tylko jeden raz. Jeżeli Klient/Pacjent dokona zmiany terminu wizyty i następnie nie przyjdzie na umówioną wizytę w gabinecie stacjonarnym lub nie pojawi się na wideokonsultacji, wówczas odpowiednie zastosowanie w zakresie konsekwencji takiego zachowania znajdują postanowienia z ust. 6.
8. Specjalista ma możliwość odwołania wizyty przed umówionym terminem. W takiej sytuacji Klient/Pacjent jest o tym niezwłocznie informowany telefonicznie, mailowo lub przez SMS. Usługodawca proponuje Klientowi/Pacjentowi inny termin. Jeżeli sesja odwołana przez Specjalistę została opłacona, opłata przechodzi na kolejną sesję.
9. Osoba zamawiająca wizytę odpowiada za wskazanie nieprawidłowych danych uniemożliwiających realizację zamówienia, w szczególności błędy w numerze telefonu, adresie e-mail, a w razie zamawiania wizyt przez osoby trzecie, a nie bezpośrednio przez Klienta/Pacjenta, za brak przekazania informacji Klientowi/Pacjentowi o zamówionej dla niego Usłudze. W tym zakresie Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności, gdy w wyniku niewyjaśnienia tych okoliczności, finalnie nie dojdzie do realizacji usługi.

§ 7

Zasady udziału w grupach wsparcia

1. W pojedynczym spotkaniu grupy wsparcia bierze udział maksymalnie 10 osób.
2. Limit dotyczy zarówno grup wsparcia dla osób z zaburzeniami odżywiania, jak i grup wsparcia dla rodziców/opiekunów.
3. Do grupy wsparcia może dołączyć każda osoba, która odczuwa trudności w relacji z jedzeniem, pod warunkiem że jej stan zdrowia nie wymaga natychmiastowej interwencji medycznej (wskaźnik BMI powyżej 15 u osób pełnoletnich i powyżej 3 percentyla dla osób niepełnoletnich).
4. Grupy wsparcia rodziców są przeznaczone dla rodziców lub opiekunów prawnych osób doświadczających zaburzeń odżywiania.
5. Nie obowiązują ograniczenia wiekowe; udział jest możliwy w każdym wieku.

6. Pojedyncze spotkanie trwa 2 godziny.
7. Czas trwania grupy online/stacjonarnej wynosi średnio 8-10 tygodni. Spotkania odbywają się raz w tygodniu.
8. Zasady z ust. 7 i 8 stosuje się odpowiednio do grup wsparcia dla rodziców.
9. Dokładne terminy spotkań, sposób logowania (w przypadku grup online) oraz miejsce spotkań stacjonarnych są przekazywane Uczestnikowi podczas procesu zapisu.
10. Usługodawca może modyfikować harmonogram wyłącznie z ważnych przyczyn, o czym niezwłocznie poinformuje Uczestników drogą elektroniczną.
11. Uczestnik zobowiązuje się do punktualnego stawienia i poszanowania poufności informacji ujawnianych przez pozostałych członków grupy.
12. W sprawach nieuregulowanych niniejszym paragrafem zastosowanie mają pozostałe postanowienia Regulaminu.

§ 8

Prawa i obowiązki Klienta/Pacjenta

1. Usługi są świadczone na rzecz Klientów/Pacjentów przez Specjalistów, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.
2. Usługi są świadczone z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.
3. Klient/Pacjent ma prawo do informacji m.in. o swoim stanie zdrowia i przebiegu terapii, w sposób dla niego zrozumiały. Udzielanie informacji o usługach świadczonych na rzecz Klienta/Pacjenta innym osobom, może nastąpić tylko za jego zgodą lub w innych przypadkach określonych przepisami prawa.
4. Klient/Pacjent ma prawo uczestniczyć w świadomym podejmowaniu podstawowych decyzji terapeutycznych dotyczących jego zdrowia na warunkach określonych w kontrakcie terapeutycznym.
5. Specjaliści odpowiedzialni za świadczenie usług na rzecz Klientów/Pacjentów kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe akty prawne, kodeksy dot. wykonywania określonego zawodu.
6. Klient/Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi.
7. Klient/Pacjent w lokalu Usługodawcy ma bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania alkoholu, jak i używania innych środków odurzających.
8. Klient/Pacjent ma obowiązek szanować wyposażenie będące w posiadaniu Usługodawcy. Klient/Pacjent zobowiązany jest pokryć koszty z tytułu szkód powstałych z jego winy.
9. Klient/Pacjent ma obowiązek przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz przepisów przeciwpożarowych.
10. Klient/Pacjent ma obowiązek utrzymywania higieny osobistej oraz stosowania się do zaleceń Specjalisty lub zapisów wzajemnych ustaleń.
11. W sytuacji pozostawienia przez Klienta/Pacjenta w gabinetach bez opieki odzieży, przedmiotów wartościowych i pieniędzy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
12. W przypadku nieprzestrzegania przez Klienta/Pacjenta postanowień niniejszego Regulaminu, może mu zostać odmówione świadczenie usług, z wyjątkiem sytuacji np. zagrażających jego życiu i zdrowiu.

§ 9

Wysokość opłat za udzielanie świadczeń i formy płatności

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę mają co do zasady charakter odpłatny.
2. Wyjątkowo, w zakresie działań zgodnych z celami statutowymi Fundacji, możliwe jest świadczenie usług w sposób nieodpłatny, jeśli wynika to z charakteru realizowanego projektu lub źródła jego finansowania (np. finansowanie ze środków publicznych, grantów, dotacji, darowizn).
3. Zakres i zasady świadczenia usług nieodpłatnych są każdorazowo określone w umowie, regulaminie projektu lub na podstawie odrębnej decyzji Zarządu Fundacji.
4. Informacja o odpłatności lub nieodpłatności danej usługi jest przekazywana Usługobiorcy przed jej rozpoczęciem, w sposób jasny i jednoznaczny.
5. Wysokość opłat za świadczone usługi jest ustalana zgodnie z cennikiem wskazanym na stronie internetowej: <https://twojpsycholog.pl/profil-osrodka/fundacja-centrum-terapii-zaburzen-odzywiania-helped-238>.
6. Formy i warunki płatności za usługę:
 - a) z wykorzystaniem metod płatności oferowanych w ramach systemu Przelewy24 (w tym szybki przelew elektroniczny oraz BLIK), obsługiwanych przez operatora płatności Stripe, podczas zamawiania usługi przez system e-rezerwacji wizyt TwójPsycholog.pl. Operatorem technicznym przetwarzającym płatność jest StripePayments Europe Ltd., natomiast interfejs płatniczy realizowany jest przez Przelewy24. Regulamin dot. płatności elektronicznych dostępny jest pod adresem: <https://twojpsycholog.pl/regulamin>. Dokonanie płatności w sposób wskazany powyżej stanowi podstawę do realizacji wybranej usługi na rzecz Klienta/Pacjenta;
 - b) płatność przelewem na wskazane konto bankowe – Klient/Pacjent, w przypadku wyboru takiej formy płatności, dokonuje płatności w dniu realizacji usługi, najpóźniej przed jej rozpoczęciem.
7. Dokonując zapłaty za Usługę, Klientowi/Pacjentowi – w zależności od wybranej formy płatności – wydawany jest paragon lub faktura (w przypadku płatności elektronicznej, przelewu bankowego, płatności dokonywanej przez Przedsiębiorcę lub na życzenie osoby fizycznej).

§ 10

Zamawianie usług na odległość

1. W celu rezerwacji wizyty przez Klienta/Pacjenta w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość z uwzględnieniem wybranej przez niego ścieżki składania zamówienia, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie, należy zapoznać się z Regulaminem serwisu TwójPsycholog.pl. oraz Polityką Prywatności:
 - a) Regulamin: <https://twojpsycholog.pl/regulamin>,
 - b) Polityka Prywatności: <https://twojpsycholog.pl/polityka-prywatnosci>.
2. W Regulaminie został określony rodzaj i zakres Usług, warunki ich świadczenia oraz zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, jak również tryb postępowania związanego z niezgodnością usługi z umową oraz odstąpienia od Umowy.
3. Techniczne warunki korzystania ze strony internetowej oraz świadczenia usług

- 3.1. Korzystanie ze strony internetowej możliwe jest pod warunkiem spełnienia po stronie Klienta/Pacjenta następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadania urządzenia umożliwiającego dostęp do sieci Internet, wyposażonego w sprawny system operacyjny, np. Windows, Android, iOS;
 - b) zainstalowania na urządzeniu, o którym mowa w pkt a) powyżej najnowszej, aktualnej wersji przeglądarki internetowej zapewniającej dostęp do zasobów sieci Internet, takiej jak: Internet Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome lub innej kompatybilnej, obsługującej pliki cookies oraz
 - c) posiadania aktywnego konta poczty e-mail oraz/lub numeru telefonu.
- 3.2. W przypadku usługi wideorozmowy oprócz wymagań określonych w ust. 1, konieczne będzie wyposażenie urządzenia do odbioru wideorozmowy w mikrofon, wbudowany głośnik lub słuchawki oraz kamerę internetową.
- 3.3. Obowiązkiem Klienta/Pacjenta przed skorzystaniem z usługi wideorozmowy jest sprawdzenie czy posiadany przez niego sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie. W razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z usługi przez Klienta/Pacjenta, może on zwrócić się do Usługodawcy o udzielenie wskazówek i wyjaśnienie wątpliwości.
- 3.4. Jednocześnie należy poinformować, że problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym lub innym, z którego korzysta Klient/Pacjent (firewall – blokady, programy antywirusowe i inne), mogą ograniczyć lub uniemożliwić Klientowi/Pacjentowi dostęp do usług wideorozmowy.
- 3.5. Ze względu na niezależne od Usługodawcy właściwości sieci Internet oraz sprzętu komputerowego i innych, Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do usługi wideorozmowy.
- 4. Rezerwacja usług poprzez e-mail**
 - 4.1. W celu rezerwacji Usługi za pomocą korespondencji elektronicznej (e-mail), należy wybrać adres e-mail: kontakt@helped-ed.com, a następnie na wybrany adres wysłać wiadomość mailową.
 - 4.2. Klient/Pacjent otrzyma odpowiedź zwrotną w ciągu 24 godzin (od poniedziałku do piątku). Jeżeli po wymianie wiadomości, Klient/Pacjent zdecyduje się na realizację dalszych odpłatnych Usług, wtedy Klient/Pacjent samodzielnie umawia wizytę w stacjonarnym gabinecie lub online lub z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie <https://twojpsycholog.pl/profil-osrodka/fundacja-centrum-terapii-zaburzen-odzywiania-helped-238>.
- 5. Rezerwacja usług przez telefon lub SMS**
 - 5.1.1. W celu rezerwacji Usługi przez telefon lub wysyłając SMS, należy wybrać numer telefonu: (+48) 888 757 779.
 - 5.1.2. Jeżeli po przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej lub w odpowiedzi na wysłany SMS, Klient/Pacjent zdecyduje się na realizację dalszych odpłatnych Usług, wtedy <https://twojpsycholog.pl/profil-osrodka/fundacja-centrum-terapii-zaburzen-odzywiania-helped-238>.
- 6. Niezgodność usług z umową (procedura składania reklamacji)**
 - 6.1. Jeżeli Usługa jest niezgodna z umową, Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może żądać doprowadzenia do jej zgodności z umową. W załączeniu znajduje się wzór formularza, z którego Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może skorzystać w tym zakresie (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu).

- 6.2. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w powyższym terminie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji za uzasadnioną, zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- 6.3. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Usługodawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Usługi z umową oraz wartość Usługi zgodnej z umową.
- 6.4. Usługodawca doprowadza Usługę do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Usługodawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego o braku zgodności z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Usługi do zgodności z umową ponosi Usługodawca.
- 6.5. W przypadku niezgodności Usługi z umową, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje także prawo do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- a) doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z umową;
 - c) brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową;
 - e) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego.
- 6.6. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Usługi niezgodnej z umową pozostaje do wartości Usługi zgodnej z umową. Jeżeli umowa stanowi, że Usługi są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym Usługi pozostawałyby niezgodne z umową.
- 6.7. Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany nie może odstąpić od umowy, jeżeli Usługi są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Usługi z umową jest nieistotny.
- 6.8. Usługodawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Usługa była niezgodna z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany z niej faktycznie korzystał.
- 6.9. Usługodawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Usłudze niezgodnej z umową oraz Usłudze, której obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.
- 6.10. Usługodawca ma obowiązek dokonać zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia

otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

- 6.11. Usługodawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 6.12. Postanowienia niniejszego rozdziału pozostają bez uszczerbku dla uprawnień przysługujących Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

7. Odstąpienie

- 7.1. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez wysłanie na piśmie stosownego oświadczenia na adres Usługodawcy, tj. ul. Dąbrowskiego 14, 35-036 Rzeszów lub za pomocą adresu e-mail: kontakt@helped-ed.com Konsument ma prawo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, jednak nie ma w tym zakresie obowiązku.
- 7.2. Prawo do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta jest wyłączone w przypadku:
- a) świadczenia Usług, 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.
- 7.3. W przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy za pomocą poczty elektronicznej, Usługodawca niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy za pomocą poczty elektronicznej.
- 7.4. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie usług na odległość, umowę taką uważa się za niezawartą, a strony zobowiązane są zwrócić to, co sobie na jej podstawie wzajemnie świadczyły.
- 7.5. Usługodawca dokona zwrotu wartości Zamówienia, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia przez Konsumenta od Umowy.
- 7.6. Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na takich samych zasadach jak Konsumentowi.

8. Inne prawa przysługujące Konsumentowi

- 8.1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma możliwość, w szczególności:
- 1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
 - 2) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
- Szczegółowe informacje związane z pozasądowymi sposobami rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument znajdzie na stronie internetowej <https://www.uokik.gov.pl/>
- Konsument ma także prawo skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem:
- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.
- Platforma ma pomóc w rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w zakresie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego

zobowiązań umownych wynikających z umowy o świadczenie usług. **UWAGA:** od 20.03.2025 r. wygasa możliwość wnoszenia skarg przez konsumentów za pośrednictwem ww. platformy, a z dniem 20.07.2025 r. zostanie ona faktycznie zlikwidowana.

- 8.2. W stosunku do konsumentów i przedsiębiorców uprzywilejowanych spory sądowe wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023, poz. 1550 t. j. z późn. zm.)

§ 11

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez reprezentantów Fundacji i jest udostępniony w miejscach ogólnodostępnych dla osób, których dotyczy tj. na tablicy ogłoszeń w recepcji oraz na stronie internetowej pod adresem: <https://help-ed.com/>.

Rzeszów, dn. 22.07.2025r.

PREZES ZARZĄDU



Paulina Flak

CZŁONEK ZARZĄDU



Katarzyna Gaber - Kasprzyk

Fundacja Centrum Terapii
Zaburzeń Odżywiania helpED
ul. gen. J. Dąbrowskiego 14, 35-036 Rzeszów
NIP: 8133911503 REGON: 527822642
KRS: 0001088687
tel. +48 888 757 779
e-mail: kontakt@help-ed.com



Załącznik nr 1 dot. § 10 Regulaminu – zamawianie usług na odległość

Formularz dot. zgłoszenia niezgodności Usługi z umową dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy
uprzywilejowanego (reklamacja)

....., dn.
(miejscowość, data)

Fundacja Centrum Terapii Zaburzeń Odżywiania helpED

ul. Dąbrowskiego 14

35-036 Rzeszów

KRS: 0001088687

E-mail: kontakt@helped-ed.com

Imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Adres:

E-mail:

Telefon:

NIP Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Formularz zgłoszenia niezgodności Usługi z umową

Niniejszym zawiadamiam, że zakupiona przeze mnie w dniu
.....
usługa:
jest niezgodna z umową.

Niezgodność z umową polega na
.....

Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy o Prawach konsumenta żądam doprowadzenia Usługi do zgodności z zawartą Umową.

W dalszej kolejności żądam obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, gdy:

- doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z umową;
- brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z umową;
- brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową;
- z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego.

.....
(Podpis)



Załącznik nr 2 dot. § 10 Regulaminu – zamawianie usług na odległość

Formularz odstąpienia od umowy dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego

....., dn.
(miejscowość, data)

Fundacja Centrum Terapii Zaburzeń Odżywiania helpED

ul. Dąbrowskiego 14

35-036 Rzeszów

KRS: 0001088687

E-mail: kontakt@helped-ed.com

Imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Adres:

E-mail:

Telefon:

NIP Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Formularz odstąpienia od umowy

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

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy dot. Usługi:

.....
..... * zawartej w dniu

.....
(podpis, tylko jeżeli formularz jest
przesyłany w wersji papierowej)