

**REGULAMIN UDZIELANIA**  
**PORAD PSYCHOLOGICZNYCH, RODZINNYCH I PRAWNYCH W RAMACH**  
**PROGRAMU „KU SAMODZIELNOŚCI”**

**§1. [Postanowienia ogólne]**

1. Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną („**Regulamin**”). Regulamin jest stale dostępny na stronie [Strona główna - Farma Życia | Fundacja Wspólnota Nadziei](#) i udostępniany Beneficjentowi na każde żądanie.
2. Regulamin określa zasady umawiania na odległość za pośrednictwem sieci Internet bez jednoczesnej fizycznej obecności Odbiorcy Porady i Usługodawcy terminów Porad oraz udzielania Porad w ramach programu „Ku samodzielności”, którego opis dostępny jest tutaj: [Najnowsze - Farma Życia | Fundacja Wspólnota Nadziei](#).
3. Świadczącym usługi poradnictwa jest Fundacja Wspólnota Nadziei, Więckowice, ul. Ogrodowa 17, 32-082 Bolechowice, tel. +48 606 837 302, email: [biuro@farma.org.pl](mailto:biuro@farma.org.pl).

**§2. [Definicje]**

Użyte w Regulaminie terminy posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Lista Usług** – lista rodzajów Usług, stanowiąca Załącznik nr 1 do Regulaminu i dostępna na stronie [Strona główna - Farma Życia | Fundacja Wspólnota Nadziei](#).
- 2) **Odbiorca Porady** – osoba fizyczna będąca beneficjentem i korzystająca z Usługi w ramach programu realizowanego przez Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego – projekt „Ku samodzielności”, realizowany przez Fundację Wspólnota Nadziei.
- 3) **Specjalista** – Usługodawca lub współpracująca z Usługodawcą i posiadająca odpowiednie kwalifikacje, w szczególności w zakresie psychologii, psychoterapii lub prawa, osoba fizyczna lub prawna udzielająca Porad.
- 4) **Usługa** – świadczona drogą elektroniczną usługa polegająca na organizowaniu Porad za pośrednictwem sieci Internet bez jednoczesnej fizycznej obecności Specjalisty i Odbiorcy Porady lub usługa polegająca na organizowaniu Porad świadczona stacjonarnie.
- 5) **Usługobiorca** – posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna będąca stroną umowy o świadczenie Usługi.
- 6) **Usługodawca** – Fundacja Wspólnota Nadziei, realizująca usługę doradztwa w ramach projektu Ku samodzielności, która dla beneficjentów projektu jest bezpłatna.
- 7) **Porada** – Zgodnie z Rządowym Programem Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033 stanowiącym Załącznik do uchwały nr 160/2022 Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2022 r. poradnictwo jest udzielaniem wsparcia oraz dostarczaniem informacji osobie, która znalazła się w trudnej sytuacji życiowej, z którą nie potrafi sobie poradzić. Porada udzielana stacjonarnie, telefonicznie lub online.

### **§3. [Usługobiorcy i Klienci]**

1. Usługobiorcami mogą być posiadające pełną zdolność do czynności prawnych osoby fizyczne, które ukończyły 18 rok życia, i które dokonują z Usługodawcą czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, którym przysługują uprawnienia konsumenta.
2. Odbiorcami Porady mogą być:
  - a. posiadające pełną zdolność do czynności prawnych osoby fizyczne, które ukończyły 18 rok życia;
  - b. osoby fizyczne, które ukończyły 16 rok życia, za zgodą ich opiekuna prawnego.
3. Usługobiorca może, ale nie musi być Odbiorcą Porady.

### **§4. [Warunki korzystania z Usługi]**

1. Usługa polega na umówieniu terminu a następnie skorzystaniu z Porady w terminie uzgodnionym przez Specjalistę i Odbiorcę Porady lub Usługobiorcę.
2. W celu skorzystania z Usługi Odbiorca Porady lub Usługobiorca powinien dokonać rejestracji kontaktując się z Usługodawcą telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem formularza umawiania terminów Porad dostępnego pod adresem [Strona główna - Farma Życia | Fundacja Wspólnota Nadziei](#).
3. Rejestrując się, Usługobiorca powinien podać następujące dane: imię, nazwisko, adres email oraz numer telefonu. Jeżeli rejestracji dokonuje Usługobiorca niebędący Odbiorcą Porady, a będący opiekunem prawnym Odbiorcy Porady, zobowiązany jest podać także dane Odbiorcy Porady, dla którego dokonuje rejestracji.
4. Usługobiorca zapewnia, że dane podawane podczas rejestracji oraz w toku korzystania z Usługi są prawdziwe, właściwe i aktualne oraz że jest on uprawniony do korzystania z tych danych. Usługobiorca zobowiązuje się do aktualizacji danych w razie ich zmiany.
5. Po dokonaniu rejestracji telefonicznie lub mailowo Usługobiorca otrzyma, na podany przez siebie adres email, wiadomość zawierającą:
  - a. Regulamin,
  - b. potwierdzenie terminu Porady,
  - c. wskazanie Specjalisty,
  - d. formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych.
6. Po dokonaniu rejestracji za pośrednictwem formularza online Usługobiorca otrzyma na podany przez siebie nr telefon wiadomość sms z potwierdzeniem terminu Porady oraz danymi Specjalisty.
7. W wyjątkowych sytuacjach specjalista może zaproponować zmianę uzgodnionego terminu Porady. W takiej sytuacji Specjalista i Odbiorca Porady lub Usługobiorca uzgodnią nowy termin Porady.
8. Do korzystania z Usługi wymagane jest:
  - a. posiadanie adresu i dostępu do poczty elektronicznej (e-mail);

- b. posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet, poprzez aktywne połączenie pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;
  - c. prawidłowo zainstalowaną i skonfigurowaną, aktualną przeglądarkę internetową obsługującą standard HTML5, np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge, Internet Explore;
  - d. włączoną obsługę JavaScript oraz plików cookie (zwykle domyślnie włączone w przeglądarce);
  - e. w przypadku urządzeń mobilnych: system Android w wersji nie mniej niż 5.0 lub system iOS w wersji nie mniej niż 10.0.
9. Korzystanie z Usługi wiąże się z ryzykami typowymi dla ryzyk związanych z korzystaniem z publicznych sieci teleinformatycznych (Internetu), w szczególności zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, a także ataki hakerskie. W związku z udostępnianiem danych osobowych, pomimo dbałości o ich bezpieczeństwo, istnieje ryzyko ich przetwarzania przez osoby trzecie w sposób niezgodny z zamierzeniem osób, których dane dotyczą.
10. W celu zminimalizowania ryzyk wskazanych w ust. 9 Odbiorca Porady i Usługobiorca powinien korzystać wyłącznie z oryginalnych i aktualnych wersji oprogramowania, stosować programy antywirusowe, antyspamowe oraz inne narzędzia zwiększające bezpieczeństwo w sieci, unikać otwierania wiadomości oraz załączników do nich od nieznanymi adresatów oraz w miarę możliwości śledzić informacje dotyczące pojawiających się zagrożeń.

## **§5. [Odpłatność]**

Usługa sfinansowana została ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego, w ramach Rządowego Programu Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033 i w związku z tym świadczona jest nieodpłatnie.

## **§6. [Umowa o świadczenie Usługi]**

1. Podstawą świadczenia Usług jest umowa o świadczenie usług lub umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną o treści określonej Regulaminem.
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę potwierdzenia dokonania rejestracji zgodnie z § 4 ust. 5 i 6.
3. Zawarcie Umowy oznacza akceptację Regulaminu.
4. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta na czas do zakończenia ostatniej Porady świadczonej w ramach projektu „Ku samodzielności”.
5. Usługobiorca może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia jej zawarcia. W celu odstąpienia od Umowy można skorzystać z formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Regulaminu.

## **§7. [Dane osobowe]**

1. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do kontaktu z Usługobiorcą i Odbiorcą Porady oraz zawarcia i wykonywania umowy o świadczenie Usługi.
2. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy będącego osobą fizyczną i Odbiorcy Porady jest Usługodawca.
3. Usługobiorca będący osobą fizyczną i Odbiorca Porady ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, zmiany, usunięcia oraz przenoszenia, a także prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na zasadach określonych w przepisach o ochronie danych osobowych. Usługobiorca będący osobą fizyczną i Odbiorca Porady ma również prawo wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Usługodawca zapewnia stosowanie odpowiednich zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych w celu ochrony danych osobowych Usługobiorcy i Odbiorcy Porady, w szczególności przed nieautoryzowanym ujawnieniem, przypadkową utratą lub modyfikacją.
5. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się za pomocą poczty elektronicznej na adres [biuro@farma.org.pl](mailto:biuro@farma.org.pl).
6. Dodatkowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę zawarte są w Polityce prywatności dostępnej na stronie [Strona główna - Farma Życia | Fundacja Wspólnota Nadziei](#).

#### **§8. [Niedozwolone działania]**

1. Odbiorca Porady uprawniony jest do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów obowiązujących społeczeństwo informacyjne, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności, Odbiorca Porady zobowiązuje się do:
  - a. niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie strony internetowej Usługodawcy;
  - b. niewprowadzania Usługodawcy w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych informacji lub zatajenie istotnych informacji dotyczących swojej sytuacji;
  - c. powstrzymywania się od działania w złej wierze.
2. Usługodawca uprawniony jest do odstąpienia od umowy i zaprzestania świadczenia Usługi, jeżeli Usługobiorca lub Odbiorca Porady narusza Regulamin pomimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania naruszeń.

#### **§9. [Postępowanie reklamacyjne]**

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości w zakresie świadczenia Usługi, Usługobiorca lub Odbiorca Porady powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Usługodawcą wysyłając wiadomość na adres [biuro@farma.org.pl](mailto:biuro@farma.org.pl) podając dane niezbędne do identyfikacji danego problemu.
2. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były jak najwyższej jakości. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za problemy techniczne

spowodowane brakiem odpowiedniej przepustowości łącza Internet. W razie wystąpienia problemów z takim narzędziem (oprogramowaniem) Usługodawca w razie możliwości zaproponuje alternatywne rozwiązanie umożliwiające udzielenie Porady.

3. Usługobiorca ma prawo do nieodpłatnego złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania bądź nienależytego wykonania Usług.
4. Reklamację można złożyć wysyłając wiadomość na adres [biuro@farma.org.pl](mailto:biuro@farma.org.pl) lub pisemnie na adres: Więckowice, ul. Ogrodowa 17, 32-082 Bolechowice.
5. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres email Usługodawcy, wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, a także żądanie związane ze składaną reklamacją.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpoznanie reklamacji, Usługobiorca zostanie poproszony o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji.
7. Usługodawca rozpoznaje reklamację w terminie do 14 dni od daty otrzymania kompletnej reklamacji. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana pocztą elektroniczną na adres email podany w trakcie zgłaszania reklamacji, chyba że Usługobiorca zażąda w treści reklamacji przesłania odpowiedzi pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji.

#### **§10. [Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów]**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumentenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumentenckie.php), <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>.

#### **§11. [Zmiany Regulaminu]**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w przypadku:
  - a. konieczności dostosowania go do zmian przepisów prawa lub obowiązków nałożonych przez organy państwa;
  - b. zmiany Listy Usług;

- c. podyktowanym względami bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom, poprawą ochrony prywatności;
  - d. zmiany technologicznej lub funkcjonalnej w celu usprawnienia działania Usługi;
  - e. zmiany zakresu Usługi lub sposobu jej świadczenia;
  - f. zmian redakcyjnych.
2. O każdorazowej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Usługobiorcę pozostającego stroną umowy o świadczenie Usługi, przesyłając na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej stosowną informację wraz z pouczeniem o prawie rozwiązania umowy o świadczenie Usługi z zachowaniem 15-dniowego okresu wypowiedzenia. Dodatkowo usługodawca zamieści treść nowego Regulaminu na stronie [Strona główna - Farma Życia | Fundacja Wspólnota Nadziei](#).
  3. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Usługodawcę nie krótszym niż 15 dni od momentu powiadomienia Usługobiorcy o zmianach i opublikowania zmienionej treści Regulaminu.
  4. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 2, obowiązuje Regulamin w dotychczasowym kształcie.

## **§12. [Postanowienia końcowe]**

1. Regulamin w aktualnym kształcie ma zastosowanie od dnia 14.11.2024 r.

### **Załączniki:**

- Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi wraz z wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

## **POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI**

Usługobiorca w ciągu 14 dni od zawarcia umowy o świadczenie Usługi zawartej na odległość może odstąpić od umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy wystarczy, że Usługobiorca wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem wskazanego wyżej terminu. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane pocztą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy lub tradycyjną na adres Usługodawcy. Możliwe jest skorzystanie z wzoru odstąpienia dostępnego poniżej.

### **Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

\_\_\_\_\_  
imię, nazwisko albo nazwa (firma)

\_\_\_\_\_  
adres e-mail

**Fundacja Wspólnota Nadziei**  
**Więckowice, ul. Ogrodowa 17**  
**32-082 Bolechowice**  
**tel. +48 606 837 302**  
**email: [biuro@farma.org.pl](mailto:biuro@farma.org.pl)**

Oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usług zawartej z Fundacją Wspólnota Nadziei dnia \_\_\_\_\_ (data otrzymania potwierdzenia rejestracji), wobec nieskorzystania z usługi w terminie 14 dni od dnia dokonania rejestracji.

\_\_\_\_\_