

FAQ - Helping Hand

1. Czym jest Helping Hand?

Helping Hand to platforma online i aplikacja mobilna zapewniająca wsparcie psychologiczne oraz treści wellbeingowe, m.in. artykuły, podcasty, webinary, narzędzia do monitorowania nastroju i możliwość kontaktu z ekspertami.

Usługa działa anonimowo, 24/7, dostępna jest w języku polskim i angielskim.

2. Co otrzymuję w ramach usługi?

W ramach usługi klienci Fortum mają:

- dostęp do bazy wiedzy (artykuły, filmy, podcasty, plany profilaktyczne),
- webinary i wydarzenia live,
- narzędzia dobrostanowe (dzienny wykres nastroju, ankiety, testy, dobór terapeuty),
- czaty z ekspertami,
- możliwość zadania pytań specjalistom (zgodnie z limitem Helping Hand),
- możliwość dodania osoby towarzyszącej.

3. Czy korzystanie z Helping Hand jest bezpłatne?

Tak.

Dostęp do platformy i wszystkich treści edukacyjnych jest bezpłatny dla klientów Fortum posiadających pakiet medyczny z tą usługą.

Płatne mogą być wyłącznie indywidualne konsultacje z psychologiem/psychoterapeutą (wg cennika Helping Hand).

4. Czy Helping Hand to usługa medyczna?

Nie.

Usługa ma charakter edukacyjny i wspierający. Specjaliści Helping Hand nie wystawiają diagnoz, recept ani zwolnień lekarskich.

5. Jak aktywować dostęp?

1. Zawierasz umowę na produkt Fortum zawierający Helping Hand.
2. Na podany e mail otrzymujesz link aktywacyjny od Helping Hand.
3. Rejestrujesz konto i logujesz się na platformie/aplikacji.
4. Korzystasz, kiedy chcesz i z dowolnego urządzenia.

Usługa zaczyna działać od 1. dnia miesiąca następującego po podpisaniu umowy.

6. Z ilu kont mogę korzystać?

Liczba dostępnych kont (łącznie z kontem głównym):

- Pakiety medyczne Fortum: do 5 kont
- Produkty energetyczno gazowe Fortum: do 2 kont

Każda osoba towarzysząca musi mieć min. 18 lat i aktywuje dostęp osobnym linkiem.

7. Czy mogę dodać bliską osobę?

Tak.

Możesz zaprosić Osobę Towarzyszącą, która otrzyma własne konto i korzysta z platformy w takim samym zakresie jak Ty.

FAQ - Helping Hand

8. Czy Fortum widzi, z czego korzystam na platformie?

Nie.
Helping Hand działa anonimowo, a Fortum nie ma żadnego dostępu do historii aktywności, konsultacji, treści czy danych na platformie.

9. Jak umówić konsultację 1:1 z psychologiem?

Spotkanie rezerwujesz samodzielnie w platformie Helping Hand.
Płatność odbywa się online, bezpośrednio przez system Helping Hand. Fortum nie pośredniczy w płatności.

10. Na jak długo otrzymuję dostęp do usługi?

Dostęp trwa przez cały okres obowiązywania Twojej umowy z Fortum.
Kończy się w dniu rozwiązania, wygaśnięcia umowy lub usunięcia konta przez użytkownika.

11. Co zrobić, jeśli nie działa platforma albo mam problem techniczny?

- Problemy techniczne / działanie platformy -> hello@hh24.pl
- Aktywacja i dostępność usługi w Fortum -> infopolska@fortum.com, tel. 122 100 000

12. Jakie dane są przekazywane do Helping Hand?

Fortum przekazuje tylko Twój adres e-mail – wyłącznie w celu aktywacji usługi i założenia konta.
Administratorem danych po aktywacji jest Helping Hand (HH24).