

## Ogólne Warunki „Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług (zwane OWŚU) określają zasady korzystania z usługi pn. „Wsparcie psychologiczne Helping Hand”, zwanej dalej „Usługą”, realizowanej dla Użytkowników.
2. Usługa świadczona jest przez HH24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Helping Hand” lub „HH24”) za pośrednictwem platformy internetowej Helping Hand dostępnej pod adresem app.hh24.pl.
3. Korzystanie z Usługi wymaga akceptacji Regulaminu Platformy Helping Hand oraz Polityki Prywatności Helping Hand. Treść tych dokumentów udostępniana jest przez HH24 na platformie.

### § 2 Definicja Pojęć

- **Dni robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy);
- **Konto Użytkownika** - spersonalizowany panel Użytkownika dostępny po dokonaniu skutecznej rejestracji i zalogowaniu w Platformie – po podaniu ustalonego wcześniej loginu oraz hasła, w którym zapisane są dane Użytkownika;
- **Operator platformy** - Helping Hand Terapie (zwane dalej HH24) podmiot odpowiedzialny za dostarczanie kompleksowego wsparcia psychologicznego oraz narzędzi typu well-being za pomocą rozwiązań IT w postaci platformy hh24.pl oraz aplikacji mobilnej. Głównym celem jest profilaktyka i pomoc w dbaniu o kondycję psychiczną Użytkowników;
- **Osoba Towarzyszająca** - osoba fizyczna w wieku co najmniej 18 lat, wybrana przez Użytkownika spośród najbliższych lub partner Użytkownika, którego Użytkownik wskazał jako osobę do założenia Konta Osoby Towarzyszającej w Platformie. Osoba ta zyskuje miano Użytkownika;
- **Platforma** - platforma hh24.pl, za pośrednictwem której możliwe jest korzystanie z Usług przez Użytkowników na zasadach wskazanych w OWŚU;
- **Polityka prywatności** - dokument regulujący bezpieczeństwo ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych Użytkowników; Polityka Prywatności stanowi uzupełnienie Regulaminu i dostępna jest pod adresem <https://hh24.pl/polityka-prywatnosci/>;
- **Profesjonalista** - podmiot posiadający fachową wiedzę i uprawniony zgodnie z przepisami prawa do świadczenia Usług Profesjonalisty, w szczególności: psycholog, psychoterapeuta. Dział Terapeutyczny HH24 odpowiada za sprawdzenie wykształcenia (dyplomów, certyfikatów i ewentualnie referencji) oraz doświadczenia zawodowego Profesjonalisty przed nawiązaniem współpracy;
- **Przerwa techniczna** - przerwa w dostępności do Platformy, związana z koniecznością przeprowadzenia jakichkolwiek prac modernizacyjnych, bądź prac konserwacyjnych, która uniemożliwia lub utrudnia Użytkownikowi korzystanie z Platformy;
- **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE L 119, s.1);
- **Siła wyższa** - zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w stosunkach zawodowych, które jest zewnętrzne, i któremu nie mogły się one przeciwstawić działając z należytą starannością. Przez Siłę wyższą w szczególności rozumie się klęski żywiołowe, stan wyjątkowy, działania wojenne, nadzwyczajne warunki pogodowe, epidemie, nadzwyczajne zachowania zbiorowości ludzkiej, akty władzy publicznej;
- **Usługi** - usługi świadczone przez HH24 zgodnie z ofertą przedstawioną na Platformie.
- **Usługa(i) Profesjonalisty** - usługi świadczone przez Profesjonalistę lub HH24 drogą elektroniczną poprzez funkcjonalności Platformy, w zakresie określonym wybranym rodzajem Usługi Profesjonalisty, świadczone na zasadach wskazanych w Regulaminie;
- **Użytkownik** - osoba fizyczna w wieku co najmniej 18 lat, która uzyska dostęp do korzystania z Usług za pośrednictwem Platformy na podstawie umowy z Fortum.

### § 3 Zakres Usługi

W ramach Usługi Użytkownik otrzymuje pełen zakres funkcjonalności, zgodnie z regulaminem Helping Hand, w szczególności:

1. **Dostęp do treści psychoedukacyjnych** - artykułów, materiałów wideo, podcastów, webinarów, warsztatów i planów profilaktycznych tworzonych przez specjalistów.
2. **Narzędzia wspierające dobrostan**, w tym:
  - dzienny wykres samopoczucia,
  - ankiety startowe zgodne z ICD-10,
  - kwestionariusze zainteresowań,

## Ogólne Warunki

### „Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

- narzędzia doboru terapeuty.
- 3. Możliwość zadania pytania Ekspertowi** (forma pisemna, według limitu określonego przez HH24).
    - Aktualny limit pytań określany jest i publikowany przez HH24 na Platformie.
  - 4. Możliwość rezerwacji indywidualnych konsultacji online z psychologiem/psychoterapeutą** poprzez platformę Helping Hand.
    - Sesje terapeutyczne są płatne przez klienta zgodnie z cennikiem Helping Hand.
  - 5. Dostęp do Bazy Wiedzy**, z zastrzeżeniem, że materiały mają charakter informacyjny i nie zastępują konsultacji medycznej.
  - 6. Możliwość dodania Osoby Towarzyszącej** - Użytkownik posiada jedno Konto Użytkownika oraz może założyć dodatkowe Konta Osób Towarzyszących. W przypadku Usługi udostępnionej w ramach:
    - pakietów medycznych Fortum łączna liczba Kont (Konto Użytkownika oraz Konta Osób Towarzyszących) może wynosić do 5,
    - produktów energetyczno-gazowych Fortum łączna liczba Kont może wynosić do 2.
  - 7. Uczestnictwo w wydarzeniach online** - webinarach i warsztatach organizowanych w ramach Platformy.

#### § 4 Warunki korzystania z Usługi

- Do korzystania przez Użytkownika z Usługi wymagane jest:
  - podanie adresu e-mail niezbędnego do założenia Konta Użytkownika w platformie Helping Hand,
  - dostępu do urządzenia z Internetem oraz aktualnej przeglądarki.
- Aktywacja dostępu następuje poprzez link przesłany na adres e-mail Użytkownika podczas aktywacji usługi.
- Użytkownik zakłada konto bezpośrednio u HH24 i podlega zasadom określonym przez Helping Hand.
- Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie Osoby Towarzyszącej oraz za poinformowanie jej o zasadach korzystania z Platformy i przetwarzaniu danych osobowych.
- HH24 może czasowo ograniczyć dostępność Platformy z powodu Przerwy technicznej, o której w miarę możliwości poinformuje Użytkowników z wyprzedzeniem.
- Po zakończeniu świadczenia Usługi Użytkownik może kontynuować korzystanie z Platformy jedynie na zasadach określonych przez HH24, o ile przewiduje taką możliwość.

#### § 5 Charakter Usługi

- Usługa nie stanowi świadczenia zdrowotnego w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.
- Specjaliści współpracujący z Helping Hand nie wystawiają diagnoz, e-recept ani zwolnień lekarskich.
- Helping Hand zapewnia dostęp do platformy i pośredniczy w kontakcie z psychologami/psychoterapeutami. Odpowiedzialność za jakość usług specjalistycznych spoczywa na Profesjonaliście.

#### § 6 Płatności

- Platforma i treści edukacyjne są bezpłatne dla Klientów Fortum korzystających z Usługi na podstawie Umowy Fortum.
- Płatne są wyłącznie dodatkowe usługi specjalistów (np. sesje terapeutyczne), zgodnie z cennikiem Helping Hand.
- Płatności za takie usługi realizowane są przez Użytkownika za pośrednictwem operatorów płatności obsługiwanych przez HH24.

#### § 7 Czas trwania Usługi

- Usługi świadczone są dla Użytkowników przez czas obowiązywania umowy z Fortum.
- Dostęp zostaje zakończony z chwilą rozwiązania umowy głównej, odstąpienia, wygaśnięcia lub usunięcia konta przez użytkownika.

#### § 8 Reklamacje i wsparcie

- Reklamacje dotyczące:
  - działania platformy Helping Hand – kierowane są na adres [hello@hh24.pl](mailto:hello@hh24.pl).
  - aktywacji/udostępnienia Usługi przez Fortum – kierowane są do Biura Obsługi Klienta Fortum na adres: [infopolska@fortum.com](mailto:infopolska@fortum.com) lub telefonicznie pod numerem 122 100 000.
- HH24 odpowiada za działanie platformy i jej funkcjonalności.
- Fortum odpowiada za prawidłową aktywację i dostępność Usługi jako dodatku.

## Ogólne Warunki

### „Wsparcie psychologiczne Helpi by Helping Hand”

#### § 9 Dane osobowe

1. Dane użytkownika niezbędne do udostępnienia Usługi (adres e-mail) są przekazywane HH24 wyłącznie w celu założenia konta i umożliwienia korzystania z Usług.
2. Fortum przekazuje HH24 dane osobowe Użytkownika (adres e-mail) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO — w celu realizacji umowy o świadczenie Usługi.
3. HH24 jest administratorem danych przetwarzanych w platformie Helping Hand.
4. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności Helping Hand na stronie [www.hh24.pl](http://www.hh24.pl).

#### § 10 Odpowiedzialność

1. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za działanie platformy Helping Hand ani za przebieg konsultacji prowadzonych przez specjalistów dostępnych w ramach platformy.
2. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z korzystania z usług Profesjonalistów, treści Platformy ani za przerwy w jej funkcjonowaniu.
3. Fortum odpowiada wyłącznie za udostępnienie dostępu do Usługi zgodnie z niniejszymi OWŚU.