

Vilkår for bruk av tjenesten

1.0 Avtalen

Menta Helse tjenesten ("Tjenesten") leveres av Menta Helse AS, org. nr. 926 776 096, CO/ StartupLab, Solheimsviken 7C, 5058 Bergen. Tjenesten omfatter alle tjenester som leveres av Menta Helse AS ved bruk av applikasjon ("Appen"), nettside, telefontjenester og konsultasjon i våre klinikker.

Kjøp av Tjenesten er regulert av disse salgsbetingelsene. Forbrukerkjøp over nett reguleres hovedsakelig av avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, markedsføringsloven, angrerettsloven og ehandelsloven, og disse lovene gir forbrukeren ufravikelige rettigheter. Vilkårene i denne avtalen inneholder partenes rettigheter og plikter for handelen.

Tjenesten er ikke beregnet for bruk i nødsituasjoner. Ved akutt fare, livstruende skader eller alvorlig situasjon skal nødtelefonen 113 benyttes.

Ved å benytte Tjenesten godtar du disse vilkårene. Ved nedlasting av Menta Helse Appen godtar du også vilkårene gitt i App Store (iOS) eller Google Play (Android).

2.0 Partene

Disse avtalevilkårene gjelder mellom Menta Helse AS, ("Menta Helse", "Vi", "oss" eller "vår") og deg ("Konto innehaver", "kunden", "brukeren" eller "du"). Konto innehaveren inngår en avtale med Menta Helse ved å opprette en konto ("Konto(en)") i henhold til gjeldende retningslinjer i denne avtalen ("Avtalen"). Ved å registrere en Konto i Appen, bestille tjenester via nettsiden eller per telefon, godtar kunden disse avtalevilkårene.

3.0 Bestilling, priser og betaling

Du kan via Appen, på nettsiden, i klinikk eller over telefon bestille time hos psykolog ("Helsetilbyder"). Behandling eller rådgivning kan gis i klinikk eller via videokonsultasjoner. Når konsultasjonen starter, kan Konto innehaveren beskrive

tilstanden og problemene sine for Helsetilbyderen. Helsetilbyderen kan så utføre en visuell undersøkelse av pasienten, og diagnostisere når det er mulig.

Tjenestens gjeldende priser er oppgitt i Appen og på nettsiden. Den oppgitte prisen inkluderer alle avgifter og tilleggskostnader og er den totale prisen du skal betale.

Ved bestilling av videokonsultasjon gjennomfører kunden betaling via Appen før møtet starter. Konto innehaveren kan ikke starte et videomøte før betalingen er godkjent. Ved konsultasjon i klinikk betaler kunden for Tjenesten på stedet, etter konsultasjon, med kort eller Vipps.

Menta Helse har rett til å kreve gebyr ved utstedelse av faktura. Faktura vil bli sendt til den personen som står oppført som Konto innehaver.

4.0 Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når Konto innehaver har sendt sin bestilling på en Tjeneste til Menta Helse. Avtalen er derimot ikke bindende ved forekomst av skrive- eller tastefeil i tilbudet fra Menta Helse i Appen, nettsiden, bestillingsløsningen eller i kjøperens bestilling når Konto innehaveren forstod eller burde ha forstått at en slik feil har forekommet.

For å inngå Avtalen og benytte seg av Tjenesten må brukeren være over 18 år. Brukere mellom 16 og 18 år kan bruke Tjenesten forutsatt at brukerens foreldre eller foresatte samtykker til Avtalen. Foreldre og foresatte kan bruke sin Konto på vegne av egne barn under 16 år.

Tjenesten er kun forbeholdt Konto innehaver med mindre noe annet er avtalt.

Menta Helse forbeholder seg retten til å benytte underleverandører for å oppfylle sine forpliktelser i henhold til Avtalen.

4.1 Ansvar for Tjenesten

Helsepersonell som yter helsehjelp via Tjenesten har et lovfestet ansvar for at helsehjelpen tilfredsstiller krav til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp.

Menta Helse er ikke ansvarlig for innholdet på nettsteder som er lenket til eller fra Appen.

Menta Helse er ikke ansvarlig for at Tjenesten ikke er tilgjengelig når dette skyldes:

sykdom,
feil/problemer i programvare og/eller nettverk,
feil eller problemer knyttet til brukerens maskinvare, utstyr, nettverk, programvare eller feil i en tredjeparts programvare som Menta Helse ikke klarer å utbedre til tross for at Menta Helse har forsøkt å rette feilen,
andre omstendigheter som brukeren er ansvarlig for i henhold til disse vilkårene, virus eller andre sikkerhetsangrep som oppstår til tross for at Menta Helse har etablert egnede sikkerhetstiltak, eller
omstendigheter som ligger utenfor Menta Helses kontroll (force majeure, se punkt 9.0 nedenfor).

Dersom Tjenesten er utilgjengelig, ber Vi deg ta kontakt med oss snarest mulig på e-post post@menta.no. Feil vil i første rekke bli håndtert gjennom forsøk på utbedring, forutsatt at dette kan gjøres uten urimelig kostnad eller innsats fra Menta Helse. Menta Helse forbeholder seg retten til å utbedre feil for egen regning, forutsatt at dette kan gjøres uten urimelig kostnad eller ulempe for brukeren. Hvis en feil ikke kan utbedres, har brukeren rett til et rimelig prisavslag eller erstatning for eventuelt direkte økonomisk tap som kan dokumenteres.

Ved brudd på avtale fra Menta Helse sin side har brukeren rett på refusjon. Menta Helse bærer derimot ikke ansvar for hendelser eller andre kostnader som følge av brudd på Avtalen.

4.2 Krav til Kontoinnehaver

Du er ansvarlig for å oppgi oppdaterte og korrekte kontakt- og personopplysninger. Eventuelle endringer skal gjøres i Appen eller meddeles Menta Helse snarest mulig ved å sende en e-post til post@menta.no.

Du er selv ansvarlig for alt du gjør i forbindelse med bruk av Kontoen. Kontoen skal kun brukes av Kontoinnehaver og skal ikke under noen omstendighet overføres til andre personer. Menta Helse bærer ikke ansvar for misbruk av Kontoen forvoldt av utenforstående, eller for konsekvenser og eventuelle skader som følge av slik misbruk.

Du er selv ansvarlig for all informasjon som oppgis, informasjonens innhold og at Kontoen brukes i henhold til denne Avtalen og andre lover og regler som til enhver tid gjelder.

Ved bruk av Tjenestene i Appen må du ha VIPPS for å opprette Konto som gir tilgang til Tjenesten. En brukerkonto i Appen er personlig og du er selv ansvarlig for å holde påloggingsinformasjon hemmelig.

For å gjennomføre en videokonsultasjon i Appen, må du ha tilgang til internett og tilstrekkelig kapasitet på linjen som overfører kommunikasjon i nettverket. Hvis ikke vil du kunne oppleve dårlig kvalitet på lyd og bilde under videokonsultasjonen, eller at konsultasjon ikke lar seg gjennomføre.

5.0 Angrerett

Angrerett gjelder for kjøp av Tjenestene gjennomført ved fjernsalg, for eksempel gjennom App eller på nettsiden. Det gjelder ikke angrerett ved kjøp av tjenester i Menta Helses fysiske klinikker.

Du samtykker til at det ikke er angrerett for tjenester som er ferdig levert.

Etter angrerettloven har du 14 dagers angrerett fra du bestiller Tjenesten, uten å måtte oppgi noen spesiell grunn. For å benytte angreretten må du fylle ut angrerettskjema. Du kan også kontakte oss på post@menta.no hvis du trenger hjelp. Når Vi har mottatt returskjemaet, vil vi refundere beløpet du har betalt.

6.0 Avbestilling

Kontoinehaveren har alltid rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning.

Uavhengig av reglene om angrerett i punkt 5.0, kan Kontoinehaveren avbestille en avtalt konsultasjon kostnadsfritt inntil 24 timer før møtet skal starte.

Avtalt videokonsultasjon må avbestilles senest [•] før det tidspunktet videokonsultasjonen skal starte.

Hvis avbestilling av Tjenesten skjer i henhold til avbestillingsfristen, skal Kontoinehaveren innen 14 dager få refundert det hen har betalt for konsultasjonen.

7.0 Immaterielle rettigheter

Eiendomsrett, opphavsrett og øvrige rettigheter knyttet til varemerke, selskap, teknologi og dokumenter tilhører ene og alene Menta Helse. Brukere av Tjenesten får ikke noe eierskap til eventuelle immaterielle rettigheter i Tjenesten eller innholdet brukeren får tilgang til. Du må ikke bruke innhold fra Tjenesten med mindre du innhenter tillatelse fra Menta Helse, eller tredjepart som rettighetene tilhører, eller det på andre måter er tillatt i henhold til lov. Disse vilkårene gir deg ikke rett til å bruke merkevarer eller logoer som inngår i Tjenesten.

Menta Helse forbeholder seg retten til å benytte ovennevnte materiell. Kontoinehaver aksepterer ved inngått avtale at uberettiget bruk av Menta Helses immaterielle rettigheter kan være straffbart.

Eventuelle immaterielle rettigheter som oppstår som et resultat av at Menta Helse stiller Appen og/eller andre tjenester til disposisjon for Kontoinehaveren, skal tilfalle Menta Helse med enerett. En slik enerett omfatter en rett til fritt å endre og overføre slike rettigheter.

Det er ikke tillatt å filme konsultasjoner med helsepersonell, eller bidra til å spre slikt materiale.

8.0 Utvikling, vilkårsendringer og bruk

Menta Helse forbeholder seg retten til å endre Kontoens, Appens og klinikkens omfang og funksjon. Produkt- og tjenesteutvikling kan omfatte, men er ikke begrenset til, endringer i layout, innhold, tjenester og funksjoner, og kan innebære at Avtalen påvirkes. Slike endringer varsles via Appen og/eller via e-post. De til enhver tid gjeldende brukervilkår er tilgjengelige i Appen.

Kontoinehaveren har rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom Menta Helse gjør endringer i Tjenesten eller i Avtalen som medfører en betydelig ulempe for Kontoinehaveren. I slike tilfeller har Kontoinehaveren rett til refusjon for forhåndsbetalte beløp for videomøter som er bestilt, men ikke gjennomført på oppsigelsestidspunktet.

Menta Helse forbeholder seg retten til å sperre Kontoinnehaverens Konto eller fjerne informasjon fra Kontoen uten forvarsel og uten ansvar på grunn av avtalebrudd fra Kontoinnehaverens side.

Kontoinnehaveren plikter å dekke eventuelle tap eller kostnader som påføres Menta Helse ved avtalebrudd eller brudd på gjeldende lover og regler, inkludert krav og omkostninger fra tredjepart.

Det er kun tillatt å bruke Tjenesten i samsvar med Avtalen. Det innebærer at du blant annet ikke har rett til å utnytte Tjenesten kommersielt, hindre eller forstyrre bruk av Tjenesten, skaffe deg urettmessig tilgang til Tjenesten, eller utvise hetsende, diskriminerende eller ufin oppførsel ved bruk av Tjenesten.

Dersom Vi oppdager eller mistenker at Tjenesten er brukt i strid med disse vilkårene, kan det føre til sperring og/eller avslutning av Kontoen din. Vi vil informere deg dersom Vi sperrer eller avslutter Kontoen din med en begrunnelse på hvorfor Vi mener at du har brutt vilkårene. Vi vil også kreve erstattet ethvert økonomisk tap som har oppstått som følge av brudd på Avtalen.

9.0 Erstatning og Force majeure

Dersom en av partene er forhindret fra å oppfylle sine plikter etter Avtalen som følge av forhold som ligger utenfor hens kontroll, slik som for eksempel krig, naturkatastrofer, terror, pandemi, epidemi, driftsstans i offentlige kommunikasjonssystemer, forhold knyttet til underleverandører som forsinkelser, feil og ulykker, nasjonal streik eller lockout, offentlige påbud og forhold, er parten fritatt fra sine plikter i denne Avtalen så lenge forholdene utgjør et hinder for parten i å gjennomføre sine plikter etter Avtalen. Manglende oppfyllelse av Avtalen som følge av Force majeure er ikke et kontraktsbrudd.

For at en part skal kunne påberope seg Force majeure, må hen ikke med rimelighet kunne ha forutsett Force majeure-hendelsen og virkningen av hendelsen, og heller ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne virkningen av hindringen.

Hver av partene skal dekke egne kostnader forbundet med den ekstraordinære situasjonen. Partene plikter i tilfelle av Force majeure uten ugrunnet opphold å informere om forhold som kan være av betydning for den andre parten.

Hvis en omstendighet i henhold til dette punktet varer ved i over én (1) måned, har begge parter rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning. I et slikt tilfelle har

Konto innehaveren rett til refusjon for forhåndsbetalte beløp for videomøter som er bestilt, men ikke ennå gjennomført.

10.0 Forsinkelse og manglende levering - kjøpernes rettigheter og frist for å melde krav

Dersom selgeren ikke leverer tjenesten eller leverer den for sent i henhold til avtalen mellom partene, og dette ikke skyldes kjøperen eller forhold på kjøperens side, kan kjøperen i henhold til reglene i forbrukerkjøpslovens kapittel 5 etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen og/eller kreve erstatning fra selgeren.

Ved krav om misligholdsbeføyelser bør meldingen av bevisensyn være skriftlig (e-post sendes post@menta.no).

10.1 Heving

Dersom selgeren ikke leverer tjenesten på avtalt tidspunkt, skal kjøperen oppfordre selger til å avtale ny tid for levering innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse. Dersom selger ikke leverer tjenesten innen tilleggsfristen, kan kjøperen heve kjøpet av tjenesten.

Kjøper kan imidlertid heve kjøpet umiddelbart hvis selger nekter å levere tjenesten. Tilsvarende gjelder dersom levering til avtalt tid var avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller dersom kjøperen har underrettet selger om at leveringstidspunktet er avgjørende.

11.0 Mangel ved tjenesten - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist

Dersom kjøper opplever en mangel ved tjenesten, og ønsker å belyse forhold som hen opplever som mangelfulle ved levering av tjenesten, kan kjøper gjøre det skriftlig og innen 2 uker etter levert tjeneste.

Reklamasjon til selgeren skal skje skriftlig til post@menta.no.

12.0 Meldinger

Brukeren må ved bestilling oppgi telefonnummer, postadresse eller e-postadresse der hen kan motta beskjeder, bekreftelser og annen informasjon som kan komme fra Menta Helse. Meldingen anses som levert til mottakeren når den er sendt via e-post eller SMS, eller når beskjeden er levert muntlig. Der slik melding er sendt per brevpost, anses informasjonen som levert etter 3-4 virkedager. Menta Helse tar ikke ansvar for feil som skyldes tredjepart.

13.0 Personopplysninger

Ved bestilling av Tjenesten godtar Kontoinnehaveren Menta Helses gjeldende tjenestebeskrivelse, tekniske spesifikasjoner, vilkår, begrensninger for Tjenesten og personvernerklæringen (client.menta.no/personvernerklaering). Du har rett til å få innsyn i informasjonen som er lagret om deg og du kan be om å få slettet informasjon ved å sende e-post til post@menta.no. Menta Helse plikter å samtykke til å slette personopplysninger uten ugrunnet opphold når forespørselen registreres hos Menta Helse.

Vi henviser til vår side om Personvern og informasjonskapsler for detaljert informasjon om hvordan Vi behandler dine personlige data.



Helsetilbyder er pålagt føringer om å ta vare på dokumentasjon som angår journalføring og konsultasjonens tid og sted. Ved ønske om å slette informasjon vil informasjonen kun gjøres tilgjengelig for den som er medisinsk ansvarlig.