

# ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. Нижче наведені визначення застосовуватимуться до Загальних Умов та Положень, описаних тут, а також до Договору з Пацієнтом та Договору зі Спеціалістом:

<b>Акаунт</b>	означає унікальний акаунт, створений для Клієнта для доступу до Платформи та її Послуг.
<b>Додаток</b>	означає програмне забезпечення, надане Mindly та завантажено Клієнтом на будь-який електронний пристрій з App Store. Mindly надає два окремі додатки для Клієнтів - один для Спеціалістів (Mindly Therapist) та інший для Пацієнтів (Mindly Therapy), які разом іменуються Додатком. Додаток доступний на будь-якому електронному пристрої, що підтримує платформи iOS, Android.
<b>App Store</b>	означає службу цифрової дистрибуції, якою управляє та яку розробляє Apple Inc. (Apple App Store) або Google Inc. (Google Play Store), в якій було завантажено Додаток.
<b>Заброньований Сеанс</b>	означає сеанс Терапії, окрім Пробного Сеансу, який Клієнт забронював із наявного Балансу Підписки.
<b>Клієнт</b>	означає Пацієнта та Спеціаліста, які разом іменуються Клієнтом.
<b>Загальні Умови та Положення</b> (також згадуються як Умови)	означають ці умови та положення, які регулюють послуги Платформи для Пацієнта та Спеціаліста. Ці загальні умови та положення додатково застосовуються до Угоди Пацієнта та Угоди Спеціаліста.
<b>Mindly</b>	означає Mindly Europe OÜ, приватну компанію з обмеженою відповідальністю, зареєстровану в Естонії з реєстраційним кодом 16165140, яка підтримує та управляє Платформою.
<b>Платіжна Інформація</b>	означає будь-яку особисту або фінансову інформацію, отриману з кредитної картки, дебетової картки або іншого способу оплати, включаючи, але не обмежуючись, номером платіжного рахунку, датою закінчення картки, а також повним іменем, адресою, штатом, поштовим кодом, телефонним номером, електронною поштою.

<b>Пацієнт</b>	означає будь-яку фізичну особу, що шукає терапію психічного здоров'я, психологію, психотерапію, психіатрію, консультацію та/або пораду від Спеціаліста.
<b>Договір Пацієнта</b>	означає договір, укладений між Пацієнтом та Спеціалістом для проведення сеансів Терапії.
<b>Сторона/Сторони</b>	означає Mindly, Пацієнта та Спеціаліста, кожного з них окремо як сторона або разом як сторони.
<b>Платформа</b>	означає Додаток та Веб-сайт разом.
<b>Провайдери Обробки Платежів</b>	означає сторонніх постачальників послуг, які дозволяють приймати платежі та управляти Підписками.
<b>Послуги</b> (також згадується як Терапія)	означає терапію психічного здоров'я, психологію, психотерапію, психіатрію, консультування та поради, які надає Спеціаліст Пацієнту(ам) через Платформу (Додаток або Веб-сайт). Сеанси проводяться через відеоконференції або голосовий дзвінок, інтегровані у Платформу.
<b>Підписка</b>	означає доступ до Послуг, які пропонуються на основі підписки Спеціалістом Пацієнту. Пацієнт обирає період, протягом якого він/вона має доступ до сеансів Терапії одного з обраних Спеціалістів, що можна вибрати в Акаунті. Пацієнт може мати кілька активних підписок з різними Спеціалістами одночасно. Пацієнти можуть бачити всі обрані підписки та додаткову інформацію про підписку (тривалість підписки, кількість сеансів та ціну) у своєму Акаунті.
<b>Баланс Підписки</b>	означає баланс доступних для бронювання сеансів Терапії. Баланс підписки автоматично оновлюється кожного разу, коли Пацієнт купує Підписку або коли сеанс Терапії був заброньований.
<b>Спеціаліст</b>	означає фізичну або юридичну особу, яка зареєструвалася на Платформі Mindly як професіонал у галузі психічного здоров'я для надання Послуг Пацієнтам.
<b>Договір Спеціаліста</b>	означає угоду, укладену між Mindly та Спеціалістом для надання Послуг Пацієнтам на Платформі.
<b>Пробний Сеанс</b>	означає кожен перший сеанс Терапії, придбаний Пацієнтом у Спеціаліста, з яким він/вона раніше не мав сеансів Терапії.

**Використаний Сеанс** означає сеанс Терапії, який відбувся і Пацієнт його відвідав. Сеанс також вважається Використаним, якщо Пацієнт або Спеціаліст не з'явилися у призначений час і не перепланували або не скасували Заброньований Сеанс вчасно.

**Веб-сайт** означає <https://mindlyspace.com>

## **2. ЗАГАЛЬНЕ**

- 2.1. Mindly управляє Платформою. Ці Загальні Умови та Положення регулюють використання Платформи, включаючи відносини між Пацієнтом, Mindly та Спеціалістом.
- 2.2. Доступ Клієнта до Послуги та її використання залежить від прийняття Клієнтом та дотримання цих Загальних Умов та Положень.
- 2.3. Пацієнт заявляє, що йому/їй не менше 18 років або він/вона досяг(ла) повноліття у своєму місці проживання, якщо повноліття у цій юрисдикції настає у віці старше 18 років, або якщо Пацієнт вважається неповнолітнім у своїй країні, він/вона має дозвіл батьків або законного опікуна.
- 2.4. Клієнт знає та погоджується з тим, що його/її особисті дані будуть оброблятися відповідно до Політики Конфіденційності Mindly, яка доступна тут: <https://mindlyspace.com/privacy-policy> . Mindly може односторонньо змінювати Політику Конфіденційності.
- 2.5. Клієнт знає та погоджується з тим, що, використовуючи Додаток, він/вона також зобов'язаний дотримуватися відповідних умов та положень свого App Store.

## **3. МЕДИЧНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ**

- 3.1. Послуги, що надаються, не призначені для використання в надзвичайних ситуаціях. Якщо Пацієнт має думки про самопошкодження або завдання шкоди іншим, або будь-які інші фізичні чи психічні симптоми, які вказують на серйозний стан або загрозу життю, рекомендується негайно відвідати найближче відділення екстреної допомоги лікарні або зателефонувати за відповідним номером екстреної допомоги без зволікання.
- 3.2. Для уникнення будь-яких сумнівів, Mindly не є постачальником медичних послуг.

## **4. СТВОРЕННЯ АКАУНТУ**

- 4.1. Для відкриття Акаунту Клієнт завантажує відповідний Додаток з App Store або реєструється на Веб-сайті, вводить адресу електронної пошти, обирає пароль та вводить будь-які додаткові дані, які вимагає Mindly, та погоджується з Загальними Умовами та Положеннями.

- 4.2. Після створення Акаунту Пацієнт може вибрати Спеціаліста для початку сеансів.
- 4.3. Для входу на Платформу Клієнт повинен(на) використовувати адресу електронної пошти та пароль, які були використані при реєстрації Акаунту.
- 4.4. Клієнт не може розкривати свій пароль третім особам. Якщо пароль стає доступним третій особі, Клієнт зобов'язаний негайно його змінити.
- 4.5. Дії, виконані на Платформі після введення адреси електронної пошти та пароля Клієнта при вході в Акаунт, розглядаються як підпис або згода Клієнта. Усі заявки, договора та інші документи, підтверджені або подані Пацієнтом та Спеціалістом на Платформі, є обов'язковими для Сторін.
- 4.6. Спеціалісти, які бажають надавати свої Послуги через Платформу, повинні мати відповідну професійну освіту або перебувати в процесі її отримання для проведення сеансів Терапії. Спеціалісти повинні вказувати свою спеціалізацію та область знань, приблизний досвід роботи при реєстрації, дотримуватися етичних вимог, що застосовуються до професії, та підписати окремий Договір Спеціаліста з Mindly для використання Платформи та надання Послуг.
- 4.7. Пацієнт, що бажає користуватися Послугами, не є молодше 18 років або він/вона досяг(ла) повноліття у своєму місці проживання, якщо повноліття у цій юрисдикції настає у віці старше 18 років, або якщо Пацієнт вважається неповнолітнім у своїй країні, він/вона має дозвіл батьків або законного опікуна.
- 4.8. Клієнт гарантує, що він/вона надає точну, актуальну та повну інформацію про себе при реєстрації та використовує інструменти управління Акаунтом, щоб зберігати дані Клієнта, включаючи контактну адресу, дані про оплату точними, актуальними та повними.

## **5. НАДАННЯ ПОСЛУГ**

- 5.1. Платформа функціонує як міст між Спеціалістами та Пацієнтами, сприяючи Спеціалістам у наданні їхніх професійних послуг, тоді як Пацієнти отримують доступ до зручних та конфіденційних консультацій з психічного здоров'я від цих Спеціалістів. Для ясності, Mindly не надає жодних сеансів Терапії і не несе за них відповідальності. Mindly лише надає цифрову платформу, яка дозволяє Пацієнтам і Спеціалістам встановлювати контакт один з одним для бронювання та проведення сеансів Терапії. Платформа для Спеціалістів призначена для отримання замовлень на сеанси Терапії, проведення сеансів Терапії та управління своїми послугами на Платформі.
- 5.2. Для використання Послуг обраного Спеціаліста через Платформу Пацієнт зобов'язаний підписати окремий Договір Пацієнта зі Спеціалістом, крім прийняття Загальних Умов та Положень.
- 5.3. Кожному Пацієнту надається один Пробний Сеанс з кожним Спеціалістом, з яким він раніше не співпрацював. Оплата за Пробний Сеанс повинна бути здійснена Пацієнтом заздалегідь. Після Пробного сеансу Пацієнт має можливість придбати Підписку на подальші сеанси з тим же Спеціалістом. Зверніть увагу, що Підписка дійсна виключно для сеансів з обраним Спеціалістом.

- 5.4. Пацієнт може забронювати сеанс Терапії у термін до 8 (восьми) тижнів наперед.
- 5.5. Сеанси Терапії проводяться виключно через відеоконференції або аудіодзвінок на Платформі між Спеціалістом та Пацієнтом(ами). Сеанси Терапії можуть бути індивідуальними, парними або груповими.
- 5.6. Сеанси не записуються на Платформі ніяким чином.
- 5.7. Тривалість одного сеансу Терапії вказана на Платформі.

#### *Перепланування*

- 5.8. Пацієнти та Спеціалісти мають можливість необмежено перепланувати Заброньовані Сеанси протягом періоду Підписки і навіть після закінчення періоду Підписки. Для роз'яснення, у разі скасування Підписки, як описано в пункті 6.5, якщо Пацієнт скасує будь-які Заброньовані Сеанси, пов'язані з цією Підпискою після закінчення періоду дії Підписки, ці Заброньовані Сеанси будуть втрачені.
- 5.9. Пацієнти можуть перепланувати свої Заброньовані Сеанси за 24 години до початку. Терапевти мають право перепланувати сеанс не пізніше ніж через 72 години після початку сеансу Терапії.

## **6. ПІДПИСКИ**

### *Період дії Підписки*

- 6.1. Mindly пропонує такі плани підписки для Пацієнтів на Платформі:
  - 6.1.1. **Місячна підписка** включає 4 (чотири) сеанси Терапії. Підписка автоматично оновлюється щомісяця шляхом додавання 4 (чотирьох) нових сеансів Терапії з обраним Спеціалістом до Балансу Підписки;
  - 6.1.2. **Квартальна підписка** включає 12 (дванадцять) сеансів Терапії. Підписка автоматично оновлюється кожні 3 (три) місяці шляхом додавання 12 (дванадцяти) нових сеансів Терапії з обраним Спеціалістом до Балансу Підписки;
  - 6.1.3. **Піврічна підписка** включає 24 (двадцять чотири) сеанси Терапії. Підписка автоматично оновлюється кожні 6 (шість) місяців шляхом додавання 24 (двадцяти чотирьох) нових сеансів Терапії з обраним Спеціалістом до Балансу Підписки.
- 6.2. Пацієнт здійснює оплату заздалегідь на регулярній та періодичній основі (щомісяця, щокварталу або раз на півроку) за весь період підписки в залежності від типу плану підписки, який Пацієнт вибирає при покупці Підписки.
- 6.3. Пацієнт може керувати всіма своїми Підписками, перевіряти свій Баланс Підписки, Заброньовані Сеанси, Використані Сеанси, а також рахунки-фактури та платежі в будь-який час у своєму Акаунті.
- 6.4. Всі незаброньовані сеанси закінчуються протягом відповідного платіжного циклу згідно з обраним планом підписки. Будь-які незаброньовані сеанси Терапії, що залишились на Балансі Підписки, не перенесуться і не будуть доступні для використання після закінчення періоду Підписки, і ці сеанси

будуть втрачені після автоматичного оновлення Підписки. Для уникнення будь-яких сумнівів, Заброньований Сеанс не вважається невикористаним сеансом Терапії, тому якщо Пацієнт забронює сеанс Терапії до закінчення періоду Підписки (наприклад, в останній день періоду Підписки) відповідно до пункту 5.4 вище, тоді Пацієнт все ще може використовувати цей Заброньований Сеанс, і він не буде втрачений.

#### *Скасування Підписки*

- 6.5. Пацієнти можуть скасувати план Підписки в будь-який час на Платформі в розділі Підписка. Підписку необхідно скасувати до її оновлення, щоб уникнути наступного платіжного циклу. Пацієнт не отримує повернення коштів за вже сплачений період скасованої Підписки, включаючи випадки, коли скасування відбулося автоматично через неможливість списання коштів (пункт 6.7), і Пацієнт зможе користуватися Послугою до кінця свого поточного періоду Підписки або до завершення всіх Заброньованих Сеансів, в залежності від того, що настане пізніше.
- 6.6. Якщо Підписку було Призупинено, максимальний період, протягом якого Підписка може залишатися в стані Призупинення, становить 12 місяців. Після закінчення 12-місячного періоду Призупинену Підписку буде автоматично скасовано, а також Баланс Підписки буде скасовано, анулюючи будь-які Сеанси, які були на Балансі Підписки на той час.

#### *Платіжний цикл*

- 6.7. Mindly використовує Провайдерів обробки платежів для проведення платіжних транзакцій на Платформі. Платежі відбуваються автоматично після оновлення плану Підписки, крім першого Пробного Сеансу.
- 6.8. Якщо автоматичне списання з будь-якої причини не відбувається, то Підписка не буде оновлена на наступний період і буде автоматично скасована.
- 6.9. Пацієнтам буде надіслано повідомлення через Платформу у разі зміни Спеціалістом тарифів на Підписку на Платформі. Це дасть Пацієнту можливість скасувати план Підписки і уникнути майбутнього автоматичного оновлення Підписки за новою ціною.

#### *Повернення*

- 6.10. Якщо Пробний сеанс скасовується Пацієнтом або Спеціалістом, кошти автоматично повертаються Пацієнту.
- 6.11. Будь-які Використані Сеанси, на які Спеціаліст не з'явився після щонайменше 15 хвилин від початку сеансу, будуть повернуті Пацієнту за його запитом, за умови, що такий запит був поданий Пацієнтом до Mindly не пізніше ніж через 72 години після початку такого Сеансу.
- 6.12. Якщо Пацієнт не повністю задоволений отриманим сеансом Терапії, то певні запити на повернення коштів за Пробні Сеанси та сеанси Терапії за Підписками можуть бути розглянуті Mindly в кожному окремому випадку та схвалені за власним розсудом Mindly.
- 6.13. Будь-які невикористані та майбутні Заброньовані Сеанси будуть повернуті Пацієнту, якщо Акаунт буде закритий Mindly відповідно до пункту 9.4.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

- 7.1. Незважаючи на будь-які збитки, які може понести Клієнт, загальна відповідальність Mindly та будь-яких її постачальників за будь-яким положенням цих Умов та виключний засіб правового захисту Клієнта для всього вищезазначеного обмежується сумою, яку Клієнт фактично сплатив через Платформу.
- 7.2. Mindly не несе відповідальності за будь-яку шкоду, завдану Пацієнтам Спеціалістами та/або навпаки. На Спеціаліста покладається обов'язок забезпечити відповідну освіту, навчання, досвід, ліцензію або сертифікацію у своїй галузі діяльності, якщо таке акредитування необхідне для надання Послуги згідно з чинним законодавством для Спеціаліста.

## **8. ОБМЕЖЕННЯ АКАУНТУ**

- 8.1. Mindly має право негайно заблокувати доступ до Акаунту або обмежити використання Послуг на свій власний розсуд, якщо:
  - 8.1.1. Mindly підозрює, що третя сторона отримала несанкціонований доступ до Акаунту;
  - 8.1.2. У Mindly є сумніви щодо ідентичності Клієнта, і Mindly не змогла зв'язатися з Клієнтом для встановлення його особи;
  - 8.1.3. Клієнт порушує ці Загальні умови та положення, Договір з Пацієнтом, Договір зі Спеціалістом або використовує Платформу будь-яким незаконним способом;
  - 8.1.4. Клієнт надав(ла) неправдиву або вводячу в оману інформацію або підробив документи;
  - 8.1.5. Mindly підозрює, що Пацієнт може використовувати крадену платіжну (кредитну/дебетову) картку для оплати Послуг на Платформі;
  - 8.1.6. Клієнт створив(ла) новий Акаунт, незважаючи на те, що Mindly було закрито або заблоковано попередній Акаунт для того ж Клієнта.
  - 8.1.7. Якщо Клієнт займається будь-якою шахрайською, обманною або неетичною поведінкою, спрямованою на маніпуляцію, обходження або піддрив цих Загальних Умов та Положень, Договору з Пацієнтом, Договору зі Спеціалістом або використання Платформи будь-яким несанкціонованим способом.

## **9. ЗАКРИТТЯ АКАУНТУ**

- 9.1. Mindly має право закрити Акаунт на свій власний розсуд і без попередження, якщо:
  - 9.1.1. Клієнт порушує ці Загальні Умови та Положення, Договір з Пацієнтом, Договір зі Спеціалістом або використовує Платформу будь-яким незаконним способом;
  - 9.1.2. Клієнт надав(ла) неправдиву або вводячу в оману інформацію або підробив документи;
  - 9.1.3. Mindly підозрює, що Пацієнт може використовувати крадену платіжну (кредитну/дебетову) картку для оплати Послуг на Платформі;

- 9.1.4. Клієнт відкрив(ла) новий Акаунт, незважаючи на те, що Mindly було закрито або заблоковано попередній Акаунт для того ж Клієнта.
- 9.1.5. Клієнт займається будь-якою шахрайською, обманною або неетичною поведінкою, спрямованою на маніпуляцію, обходження або підрив цих Загальних Умов та Положень, Договору з Пацієнтом, Договору зі Спеціалістом або використання Платформи будь-яким несанкціонованим способом.
- 9.2. Клієнт має право запросити закриття Акаунту в будь-який час. Деталі, пов'язані з закриттям Акаунту Спеціаліста, визначені в Договорі зі Спеціалістом.
- 9.3. Пацієнт усвідомлює, що якщо Баланс Підписки не дорівнює нулю на момент закриття відповідно до пунктів 9.1 та 9.2, тоді Пацієнт втрачає всі доступні сеанси Терапії на Балансі Підписки, і Mindly не зобов'язана їх компенсувати.
- 9.4. Mindly може закрити Акаунт у будь-який час без вагомої причини, повідомивши Пацієнта письмово або в формі, яка дозволяє письмове відтворення, за щонайменше 10 (десять) робочих днів до закриття.

## **10. ПОВІДОМЛЕННЯ**

- 10.1. Усі повідомлення між Сторонами повинні подаватися у письмовій формі та відправлятися через Платформу іншій Стороні, якщо Договір з Пацієнтом або Договір зі Спеціалістом не передбачають іншого.
- 10.2. Повідомлення вважається доставленим іншій Стороні, якщо воно було відправлено Стороні через комунікаційний канал Платформи, і система підтвердила, що повідомлення було успішно відправлене та Сторона мала можливість його прочитати. Проте також повідомлення вважається отриманим Стороною, якщо з моменту його відправлення минуло 24 (двадцять чотири) години.

## **11. ІНШЕ**

- 11.1. Ці Загальні Умови та Положення регулюються законами Республіки Естонія. Якщо будь-який спір, що виникає з цих Умов або пов'язаний з ними, не може бути вирішений через переговори, то він має бути вирішений у Суді округу Хар'ю як суді першої інстанції.
- 11.2. Якщо Пацієнт є споживачем Європейського Союзу, Пацієнт користується обов'язковими положеннями законів країни, де він проживає.
- 11.3. Для розвитку, удосконалення, додавання, модифікації, припинення або усунення аспектів, функцій або функціональності Послуг час від часу з будь-якої причини, включаючи, але не обмежуючись, метою відповідності застосовним законам та регуляціям, вдосконалення безпеки та функціональності, виправлення помилок або з будь-якої іншої причини, Mindly має право односторонньо змінювати ці Умови. Якщо зміна є істотною, то Mindly повідомляє Клієнтів заздалегідь у розумні терміни електронною поштою, через Платформу або будь-яким іншим доцільним способом.
- 11.4. Якщо будь-яке положення Загальних Умов та Положень буде повністю або



частково визнано нездійсненим або недійсним з будь-якої причини, таке положення має бути обмежено або ліквідовано до мінімуму, необхідного для того, щоб Умови залишалися в силі повністю. Сторони мають використати всі можливості, щоб замінити таке нездійсненне або недійсне положення на нове дійсне та здійсненне положення.

- 11.5. За винятком випадків, передбачених тут, невиконання права або вимоги до виконання зобов'язання за цими Умовами не впливає на здатність Сторони здійснювати таке право або вимагати такого виконання у будь-який час надалі, а також відмова від порушення не становить відмову від будь-якого наступного порушення.
- 11.6. Спеціалістам заборонено надавати будь-які рекомендації або направлення на інших Спеціалістів або медичних працівників, які не є на Платформі.
- 11.7. У всіх питаннях, що не регулюються цими Умовами, Сторони керуються законами, хорошими манерами, усталеними звичаями та практикою.
- 11.8. Ці Загальні Умови та Положення були написані англійською мовою. У разі виникнення будь-яких розбіжностей через переклад, перевагу має англійська версія.