

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ZEWNĘTRZNYCH ZAKUPIONYCH U DOSTAWCY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY MINDGRAM

(„REGULAMIN”)

Niniejszy Regulamin określa ogólne zasady oraz sposób korzystania z Usług Zewnętrznych zakupionych za pośrednictwem Platformy Mindgram.

Rozpoczynając procedurę zawarcia umowy wykonania Usługi Zewnętrznej, Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika potwierdza, że zapoznał/a się z treścią niniejszego Regulaminu, rozumie i akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1. DEFINICJE

1.1. Wszelkie definicje i sformułowania użyte poniżej znajdują swoje zastosowanie w niniejszym Regulaminie, a także innych czynnościach związanych z wykonywaniem Umowy:

- 1.1.1. **Aplikacja** – aplikacja mobilna Mindgram, za pośrednictwem której możliwe jest korzystanie z Platformy Mindgram na urządzeniach mobilnych i zamawianie u Dostawcy Usługi Zewnętrznej;
- 1.1.2. **Bliska Osoba Użytkownika** – pełnoletnia osoba wskazana przez Użytkownika, spośród osób najbliższych lub partner Użytkownika, któremu Użytkownik udostępnił link umożliwiający założenie Konta Bliskiej Osoby Użytkownika w Platformie;
- 1.1.3. **Dane osobowe** – wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, przy czym możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora, takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, kraj zamieszkania, dane pracodawcy, oddział lub jednostka organizacyjna, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej;
- 1.1.4. **Dostawca Aplikacji** – dostawca zewnętrzny, który umożliwia pobranie i korzystanie z Aplikacji – odpowiednio Google Play (Google LLC z siedzibą w Delaware, Google Ireland Limited z siedzibą w Dublinie, Google Commerce Limited z siedzibą w Dublinie, Google Asia Pacific z siedzibą w Singapurze) lub Apple Store (Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.), w zależności od tego, za pośrednictwem którego z wyżej wymienionych dostawców osoba zainteresowana ma zamiar pobrania Aplikacji);
- 1.1.5. **Forma dokumentowa** – obejmuje formę pisemną lub wiadomości elektroniczne wyraźnie określające imiona i nazwiska lub nazwy nadawcy i odbiorcy, chyba że Regulamin stanowi inaczej;
- 1.1.6. **Konsument** – Użytkownik Platformy, który jest konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego, tj. osobą fizyczną, która zawiera umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością zawodową lub gospodarczą;
- 1.1.7. **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;
- 1.1.8. **Konto Bliskiej Osoby Użytkownika** – spersonalizowany panel Bliskiej Osoby Użytkownika dostępny po dokonaniu skutecznej rejestracji i zalogowaniu w

- Platformie – po podaniu ustalonego wcześniej loginu oraz hasła, w którym zapisane są dane Bliskiej Osoby Użytkownika;
- 1.1.9. **Mindgram** – Mindgram sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000881002;
- 1.1.10. **Opłata** – wynagrodzenie płatne odpowiednio przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika na rzecz Dostawcy, za wykonanie Usługi Zewnętrznej,
- 1.1.11. **Partner** – oznacza w zależności od mechanizmu zakupu Usługi:
- 1.1.11.1. Podmiot będący pracodawcą lub współpracownikiem Użytkownika, z którym Mindgram zawarł odrębną umowę świadczenia usług, w związku z wykonaniem której Mindgram umożliwia Użytkownikowi dostęp do Platformy na podstawie Regulaminu Platformy; lub
- 1.1.11.2. osobę fizyczną, osobą prawną lub osobę nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Mindgram umowę, na podstawie której Mindgram świadczy Usługę na rzecz Użytkowników przez nią wskazanych.
- 1.1.12. **Platforma lub Platforma Mindgram** – platforma Mindgram, za pośrednictwem której Mindgram świadczy na rzecz Użytkownika Usługi, dostępna za pośrednictwem Serwisu i/lub Aplikacji;
- 1.1.13. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin;
- 1.1.14. **Regulamin Platformy** – oznacza regulamin Platformy, dostępny pod adresem <https://mindgram.com/pl/regulamin-platformy/>, który jest akceptowany przez odpowiednio Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika, przed założeniem odpowiednio Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika,
- 1.1.15. **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);
- 1.1.16. **Serwis** – strona internetowa za pośrednictwem, której Mindgram umożliwia korzystanie z Platformy, tj. strona app.mindgram.com, oraz [umożliwiająca zamawianie Usługi Zewnętrznej](#);
- 1.1.17. **Siła wyższa** – zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w profesjonalnych stosunkach zawodowych, oraz które jest zewnętrzne, zarówno w stosunku do Użytkownika, jak i do Mindgram, i któremu nie mogli się oni przeciwstawić, działając z należytą starannością;
- 1.1.18. **Strona** – odpowiednio Użytkownik/Bliska Osoba Użytkownika lub Mindgram;
- 1.1.19. **Strony** – Użytkownik/Bliska Osoba Użytkownika i Mindgram łącznie;
- 1.1.20. **Stripe** – oznacza pośrednika płatności, za pośrednictwem którego dokonywana jest Opłata za Usługi Zewnętrzne,
- 1.1.21. **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Dostawcą a odpowiednio Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika na wykonanie Usługi Zewnętrznej;
- 1.1.22. **Usługa Zewnętrzna** – usługa wsparcia psychologicznego świadczona bezpośrednio przez Dostawców za pośrednictwem Serwisu i/lub Aplikacji na podstawie zawartej przez Dostawcę i odpowiednio Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika Umowy;
- 1.1.23. **Usterka** – błąd techniczny Platformy uniemożliwiający w pełni korzystanie z funkcjonalności Platformy;
- 1.1.24. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna będąca pracownikiem lub współpracownikiem Partnera posiadająca Konto Użytkownika na Platformie,;

- 1.1.25. **Dostawca** - podmioty trzecie świadczące na rzecz bezpośrednio Użytkowników lub Bliskiej Osoby Użytkownika dodatkowe Usługi Zewnętrzne zakupione za pośrednictwem Platformy, które są zamawiane bezpośrednio przez Użytkowników lub Bliskie Osoby Użytkownika, lecz świadczone są bezpośrednio przez podmioty trzecie, na podstawie regulaminu dostarczanego przez podmioty trzecie

2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG ZEWNĘTRZNYCH ZAKUPIONYCH U DOSTAWCY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY MINDGRAM

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki zamawiania przez Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika Usług Zewnętrznych u Dostawcy.
- 2.2. Mindgram na Platformie udostępnia Użytkownikowi oraz Bliskiej Osoby Użytkownika możliwość zamawiania Usług Zewnętrznych u Dostawcy i umożliwiającą zawieranie pomiędzy odpowiednio Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika Umowy na wykonanie Usługi Zewnętrznej.
- 2.3. Mindgram przed założeniem odpowiednio Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika i zawarciem umowy na ich prowadzenie przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika, przesyła w formie mailowej niniejszy Regulamin. Dodatkowo Mindgram na Platformie udostępnia Użytkownikowi oraz Bliskiej Osoby Użytkownika niniejszy Regulamin w sposób, który umożliwia dostęp, zwielokrotnianie i przechowywanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego wykorzystywanego przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika.
- 2.4. Wszelkie odstępstwa od niniejszego Regulaminu wiążą Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika i Mindgram tylko wówczas, jeżeli zostaną uzgodnione w Formie dokumentowej pomiędzy Stronami.

Korzystając z Usług Zewnętrznych odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika zakładając Konto Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika potwierdza, że zapoznała się z Regulaminem, akceptuje jego treść i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

- 2.5. Mindgram udostępnia wyłącznie przestrzeń do zawierania pomiędzy Dostawcą a odpowiednio Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika Umów na wykonanie Usługi Zewnętrznej. Wobec powyższego Mindgram nie jest stroną umów na wykonanie Usług Zewnętrznych zamówionych bezpośrednio od Dostawcy i wszelkie roszczenia będą kierowane bezpośrednio do Dostawcy.

3. WYMOGI TECHNICZNE ZAKUPU USŁUG ZEWNĘTRZNYCH ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY

- 3.1. W celu zamówienia u Dostawcy Usług Zewnętrznych za pośrednictwem Serwisu Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika musi spełniać następujące wymagania techniczne:
- 3.1.1. posiadać komputer lub inne urządzenie elektroniczne z dostępem do sieci Internet i możliwością wyświetlania interfejsu Serwisu i Platformy,
 - 3.1.2. posiadać zaktualizowaną przeglądarkę w najnowszej wersji, zapewnianą przez następujących producentów: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari,
 - 3.1.3. mieć włączoną obsługę plików cookie oraz włączoną obsługę JavaScript,
 - 3.1.4. mieć wyłączone oprogramowanie blokujące działanie powyższych programów

- 3.1.5. posiadać aktywne konto poczty elektronicznej,
- 3.1.6. posiadać aktywne odpowiednio Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika.
- 3.2. W celu zamówienia u Dostawcy Usług Zewnętrznych za pośrednictwem Aplikacji Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika musi spełniać następujące wymagania techniczne:
 - 3.2.1. posiadać smartphone lub tablet, na którym została zainstalowana Aplikacja, z dostępem do sieci Internet i możliwością korzystania z Aplikacji,
 - 3.2.2. posiadać aktywne Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika.
- 3.3. Brak realizacji warunków technicznych wskazanych w pkt. 3.1. – 3.2. powyżej nie musi wyłączać możliwości zamówienia u Dostawcy Usług Zewnętrznych, z tym zastrzeżeniem, że Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika ponosi ryzyko nieprawidłowości działania poszczególnych funkcjonalności Platformy oraz braku możliwości zamówienia poszczególnych Usług Zewnętrznych za pośrednictwem odpowiednio Serwisu lub Aplikacji.
- 3.4. Korzystanie z Platformy i zamawianie Usługi Zewnętrznej za pośrednictwem Aplikacji możliwe jest po jej bezpłatnym zainstalowaniu na urządzeniu mobilnym. Aplikacja możliwa jest do pobrania bezpośrednio z:
 - 3.4.1. Google Play (na telefony komórkowe z systemem Android):
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mindgram.mobile>
 - 3.4.2. Apple Store (na telefony komórkowe z systemem iOS):
<https://apps.apple.com/pl/app/mindgram/id1621174095?l=pl>.

4. DOSTĘP DO USŁUG ZEWNĘTRZNYCH

- 4.1. W celu możliwości zamówienia Usługi Zewnętrznej osoba je zamawiająca musi posiadać aktywne Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika i uzyskać status zarejestrowanego Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika. Zalogowanie do Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika możliwe jest wyłącznie po dokonaniu procedury rejestracyjnej, o której mowa w Regulaminie Platformy i utworzeniu odpowiednio Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika.
- 4.2. Po założeniu Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, odpowiednio Użytkownikowi lub Bliskiej Osobie Użytkownika zostanie udostępniona możliwość zamówienia u Dostawcy Usług Zewnętrznych za uprzednim dokonaniem Opłaty. Zamówienie Usługi Zewnętrznej będzie następowało poprzez wypełnienie formularza zamówienia Usługi Zewnętrznej dostępnego na Platformie. Po wypełnieniu formularza odpowiednio do Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika zostanie poinformowany o wysokości Opłaty, a po jej zaakceptowaniu zostanie na adres mailowy wysłany link z regulaminem świadczenia Usług Zewnętrznych przez Dostawcę. Po potwierdzeniu zamówienia Usług Zewnętrznych, za pośrednictwem linka znajdującego się w wiadomości mailowej oraz dokonaniu Opłaty, dojdzie do zawarcia Umowy pomiędzy odpowiednio Użytkownikiem lub Bliską Osobą Użytkownika a Dostawcą.
- 4.3. Szczegółowe warunki świadczenia Usług Zewnętrznych, w szczególności:
 - 4.3.1. zasady wykonania Umowy na Usługi Zewnętrzne,
 - 4.3.2. zasady dokonywania Opłat,
 - 4.3.3. zasady odwoływania Usługi Zewnętrznej,
 - 4.3.4. zasady zwrotu Opłat,
 - 4.3.5. zasady rozpatrywania reklamacji,
 - 4.3.6. zasady przetwarzania danych osobowych

określa regulamin Dostawcy doręczony odpowiednio Użytkownikowi lub Bliskiej Osoby Użytkownika przesłany na adres e-mail, zgodnie z pkt 2.6 powyżej.

4.4. Po zalogowaniu się do Konta Użytkownika lub Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, Usługi Zewnętrzne będą dostępne w zakładce <https://app.mindgram.com/psychotherapy>.

5. DALSZE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE USŁUG ZEWNĘTRZNYCH

- 5.1. Usługi Zewnętrzne nie wchodzą w zakres usług świadczonych przez Mindgram w ramach umowy zawieranej pomiędzy Partnerem a Mindgram i podlegają dodatkowej Opłacie wnoszonej bezpośrednio na rzecz Dostawcy.
- 5.2. Z tytułu świadczenia Usług Zewnętrznych przez Dostawców, Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika wnosi Opłatę bezpośrednio do Dostawcy na warunkach uzgodnionych z Dostawcą za pośrednictwem Stripe.
- 5.3. W celu uniknięcia wątpliwości, Mindgram nie jest pośrednikiem w świadczeniu Usług Zewnętrznych, a jedynie umożliwia zakup Usług Zewnętrznych.
- 5.4. Z tytułu udostępnienia przestrzeni do zawierania Umów na Usługi Zewnętrzne Mindgram nie pobiera żadnej dodatkowej opłaty lub prowizji.
- 5.5. Mindgram nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości związane z korzystaniem lub wykonaniem Usług Zewnętrznych.

6. DANE OSOBOWE

- 6.1. Mindgram i Dostawca w ramach zamawiania i wykonania Usługi Zewnętrznej są odrębnymi Administratorami Danych Osobowych Użytkownika oraz Bliskiej Osoby Użytkownika. Dostawca uzyskuje i przetwarza dane osobowe Użytkownika lub Bliskiej Osoby Użytkownika na podstawie zawartej Umowy i regulaminu dostarczonego Użytkownikowi lub Bliskiej Osoby Użytkownika w momencie zawarcia Umowy. Mindgram przetwarza Dane Osobowe Użytkownika oraz Bliskiej Osoby Użytkownika na podstawie Regulaminu Platformy, w celu umożliwienia zamawiania Usługi Zewnętrznej za pośrednictwem Platformy.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 7.1. Dostawca jest w pełni odpowiedzialny za prawidłowe świadczenie Usług Zewnętrznych. Mindgram nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w związku z zakupem i świadczeniem Usług Zewnętrznych, w tym w szczególności:
 - 7.1.1. skutki działań podejmowanych przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika w wyniku korzystania z Usług Zewnętrznych,
 - 7.1.2. szkody powstałe w związku z nieprawidłową realizacją Usług Zewnętrznych przez Dostawców;
 - 7.1.3. szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Platformy, niedostępności lub ograniczonej dostępności Platformy, spowodowanych przyczynami niezależnymi od Mindgram lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Mindgram nie był w stanie zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, w tym okolicznościami pozostającymi po stronie Dostawców Aplikacji,

- 7.1.4. szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika postanowień Regulaminu,
- 7.1.5. szkody z tytułu naruszenia jakichkolwiek praw własności intelektualnej lub przemysłowej przez Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników,
- 7.1.6. szkody związane z działaniem złośliwego lub szkodliwego oprogramowania bezprawnie wprowadzonego przez Użytkownika, Bliską Osobę Użytkownika lub osoby trzecie, za które odpowiedzialności nie ponosi Mindgram,
- 7.1.7. działania Użytkowników lub Bliskich Osób Użytkowników związane z korzystaniem z Platformy, w szczególności za sposób korzystania z Platformy.

8. ZMIANA POSTANOWIEŃ REGULAMINU

- 8.1. Mindgram zachowuje prawo do zmiany Regulaminu w szczególności w przypadku: zmiany obowiązujących przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu czy zmiany w zakresie wymagań technicznych. Mindgram zobowiązuje się przy tym, iż zmiana Regulaminu, zgodnie ze zdaniem uprzednim, nie może pogarszać praw Użytkowników i Bliskich Osób Użytkownika nabytych przed tą zmianą.
- 8.2. Mindgram poinformuje Użytkowników i Bliskie Osoby Użytkowników za pośrednictwem wiadomości e-mail skierowanej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika na Koncie Użytkownika lub Koncie Bliskiej Osoby Użytkownika o planowanej zmianie Regulaminu, na co najmniej 30 dni przed dniem wejścia w życie. Regulamin w nowym brzmieniu wchodzi w terminie wskazanym przez Mindgram. W przypadku zmian Regulaminu do dnia wejścia w życie zmian w Regulaminie, Użytkownikowi i Bliskiej Osobie Użytkownika przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian Regulaminu.
- 8.3. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika w terminie wskazanym powyżej, Regulamin w nowym brzmieniu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Mindgram.
- 8.4. Postanowienia Regulaminu, które mogłyby stanowić niedozwolone postanowienia umowne z rejestru prowadzonego przez dowolny organ nadzorczy (klauzule abuzywne), nie są wiążące w stosunku do Konsumentów.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. Regulamin obowiązuje odpowiednio Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika przez czas nieokreślony, z zastrzeżeniem pkt 9.2. poniżej.
- 9.2. Stosunek prawny w postaci umożliwienia przez Mindgram możliwości zamawiania przez Użytkownika lub Bliską Osobę Użytkownika Usług Zewnętrznych na podstawie Regulaminu wygasa w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy zawartej pomiędzy Partnerem a Mindgram, w związku z realizacją której zostało stworzone Konto Użytkownika lub Konto Bliskiej Osoby Użytkownika. W takim przypadku Mindgram blokuje Użytkownikowi oraz Bliskiej Osobie Użytkownika dostęp do Konta Użytkownika oraz Konta Bliskiej Osoby Użytkownika, co uniemożliwia zamówienie Usług Zewnętrznych.
- 9.3. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z Regulaminu będzie prawo polskie, z zastrzeżeniem iż nie pozbawia to Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa, które zgodnie z właściwymi przepisami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru. Podobnie w przypadku wszelkich konfliktów lub rozbieżności w zakresie konsumpcji (zarówno dla Użytkowników z Polski, jak i dla pozostałych konsumentów z krajów

członkowskich UE), które mogą wynikać z tego stosunku umownego, Mindgram informuje, że zastosowanie będzie miała internetowa platforma rozstrzygania sporów, między konsumentami a sprzedawcami, na poziomie UE (platforma ODR), o której mowa w poprzednich wierszach, pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9.4. Na mocy przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego rozstrzygania sporów w sprawach konsumenckich, Mindgram informuje również, że w przypadku sporu Użytkownicy lub Bliskie Osoby Użytkownika mieszkający na terenie Unii Europejskiej mogą skorzystać z „Platformy rozstrzygania sporów online” opracowanej przez Komisję Europejską, aby spróbować rozwiązać pozasądowo wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu. Dostęp do „Platformy internetowego rozstrzygania sporów”, można uzyskać za pośrednictwem następującego linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9.5. Niezależnie od Platformy internetowego rozstrzygania sporów, Mindgram informuje Użytkownika i Bliską Osobę Użytkownika będącego polskim Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W odniesieniu do polskich Konsumentów zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Informacje dotyczące możliwości skorzystania przez polskiego Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na następujących stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

W związku z powyższym mogą nimi być w szczególności rzecznicy praw konsumenta lub Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, których lista jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.

9.6. Informacje, o których mowa w pkt. 9.7 powyżej Konsument może uzyskać również w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

9.7. W odniesieniu do polskiego Konsumenta, posiada on w szczególności następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

9.7.1. możliwość zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej,

9.7.2. możliwość zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia.

9.8. W odniesieniu do pozostałych Konsumentów z krajów należących do Unii Europejskiej, Mindgram informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

9.9. Niezależnie od powyższego Mindgram i odpowiednio Użytkownik lub Bliska Osoba Użytkownika dołożą wszelkich starań, aby jakiegokolwiek spory były rozwiązywane polubownie.

- 9.10. Strony uzgadniają, że jeżeli którakolwiek część Regulaminu okaże się nieważna, bezskuteczna, w inny sposób wadliwa prawnie lub niewykonalna, pozostała część Regulaminu zachowa pełną moc. W przypadku postanowienia dotkniętego nieważnością, bezskutecznością, inną wadą prawną lub niewykonalnością, strony ustalą w dobrej wierze, w maksymalnym możliwym zakresie, alternatywne postanowienia, które będą wiążące oraz wykonalne, stanowiąc odzwierciedlenie pierwotnych intencji Stron.
- 9.11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 08.04.2025 r.