

# DOKUMENT 1: UVJETI KORIŠTENJA PLATFORME SERENITY

## 1. Opće odredbe

1.1. Ovi Uvjeti korištenja platforme Serenity (dalje: **Uvjeti**) uređuju pravila pristupa i korištenja internetske platforme Serenity dostupne putem domena i poddomena kojima upravlja Serenity d.o.o. (dalje: **Platforma**), kao i pravila rezervacije termina, plaćanja, otkazivanja, objave profila stručnjaka, korisničkih računa te druga prava i obveze između društva Serenity d.o.o. i korisnika Platforme.

1.2. Platformom upravlja:

**Serenity d.o.o.**

Kliški put 11, 21210 Solin, Republika Hrvatska

OIB: 51521935414

E-mail: info@serenity.hr

E-mail za pravna i privatnosna pitanja: zastita.podataka@serenity.hr

1.3. Korištenjem Platforme korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Uvjetima, da ih razumije i da ih prihvaća. Ako korisnik ne prihvaća ove Uvjete, ne smije koristiti Platformu.

1.4. Ovi Uvjeti čine pravno obvezujući ugovor između Serenity d.o.o. i korisnika u dijelu u kojem Serenity pruža uslugu informacijskog društva, digitalnu platformu, funkcionalnosti za pretraživanje, odabir stručnjaka, rezervaciju termina, organizaciju naplate i povezane administrativne funkcionalnosti.

1.5. Ovi Uvjeti ne uređuju sadržaj profesionalnog savjetodavnog, psihoterapijskog, psihološkog, edukacijskog ili drugog stručnog rada kao takvog, osim ako je pojedino pitanje izričito uređeno ovim Uvjetima.

## 2. Definicije

U smislu ovih Uvjeta pojedini izrazi imaju sljedeće značenje:

**Serenity** znači društvo Serenity d.o.o. kao pružatelja usluge informacijskog društva i operatera Platforme.

**Platforma** znači internetska i/ili mobilna digitalna usluga Serenity putem koje korisnici mogu pregledavati profile stručnjaka, rezervirati termine, izvršiti plaćanje i koristiti druge dostupne funkcionalnosti.

**Korisnik** znači svaka fizička osoba koja pristupa Platformi, pregledava sadržaj, kreira račun ili koristi neku od funkcionalnosti Platforme.

**Klijent** znači korisnik koji rezervira termin kod stručnjaka putem Platforme.

**Stručnjak** znači fizička osoba ili pravna osoba odnosno obrt koji putem Platforme nudi svoje stručne usluge korisnicima, uključujući psihoterapeute, psihologe, savjetovatelje i druge profile koje Serenity odobri za objavu na Platformi.

**Termin** znači rezervirani vremenski slot za online ili drugi oblik savjetovanja/usluge koji je objavljen putem Platforme.

**Usluga stručnjaka** znači profesionalna usluga koju korisniku pruža stručnjak, za čiji sadržaj, stručnu prikladnost, profesionalne standarde i zakonitost odgovara stručnjak, osim u dijelu u kojem je izričito drukčije navedeno.

### 3. Priroda usluge Platforme

3.1. Serenity upravlja digitalnom platformom koja povezuje korisnike sa stručnjacima te omogućuje pregled profila, usporedbu stručnjaka, rezervaciju termina, organizaciju plaćanja i povezane administrativne funkcionalnosti.

3.2. Serenity nije zdravstvena ustanova, bolnica niti pružatelj hitne medicinske pomoći. Platforma nije namijenjena za hitna stanja, krizne situacije, suicidalnost, neposrednu opasnost za život ili zdravlje, niti za situacije u kojima je potrebna žurna medicinska ili psihijatrijska intervencija. U takvim situacijama korisnik mora odmah kontaktirati hitne službe, nadležnu zdravstvenu ustanovu ili drugi odgovarajući oblik neposredne pomoći.

3.3. Serenity provodi provjeru formalnih kvalifikacija stručnjaka prije odobravanja objave profila na Platformi, uključujući provjeru diploma, certifikata i drugih dostavljenih vjerodajnica. Takva provjera ne predstavlja jamstvo terapijskog ishoda, prikladnosti pojedinog stručnjaka za svakog korisnika niti preuzimanje profesionalne odgovornosti za sadržaj rada stručnjaka.

3.4. Serenity ne daje medicinske dijagnoze, ne propisuje terapiju, ne pruža kriznu intervenciju i ne preuzima odgovornost za profesionalne odluke stručnjaka u radu s klijentom.

3.5. Serenity ne sudjeluje u sadržaju komunikacije između klijenta i stručnjaka, nema pristup sadržaju sesija, porukama ili dokumentima koje klijent i stručnjak međusobno razmjenjuju izvan općih administrativnih funkcionalnosti Platforme, te ne snima sesije.

### 4. Ugovorni odnosi

4.1. Korištenjem Platforme mogu nastati odvojeni pravni odnosi, i to:

a) odnos između korisnika i Serenityja u vezi s korištenjem Platforme, korisničkog računa, rezervacijskog sustava, organizacije naplate, korisničke podrške i drugih digitalnih funkcionalnosti,

b) odnos između klijenta i stručnjaka u vezi sa samom stručnom uslugom, njezinim sadržajem, profesionalnom procjenom, terminom, prikladnošću i izvršenjem.

4.2. Stručnjak samostalno određuje cijenu termina i odgovoran je za sadržaj i profesionalno izvršenje usluge koju pruža klijentu.

4.3. Serenity organizira i tehnički omogućuje proces naplate putem ugovorenih payment pružatelja. Način izdavanja računa, naplate, interne podjele iznosa i provizije između Serenityja i stručnjaka uređuje se posebnim ugovornim i računovodstveno-poreznim odnosima između Serenityja i stručnjaka. Korisnik ovime prima na znanje da se plaćanje termina provodi preko Platforme u skladu s procesom prikazanim prije potvrde rezervacije.

4.4. Ako je za pojedinu uslugu, tržište, model suradnje ili kategoriju korisnika primjenjiv poseban ugovor, posebna ponuda, poseban cjenik ili posebni uvjeti, oni imaju prednost u odnosu na ove Uvjete u dijelu u kojem su izričito drukčiji.

## **5. Registracija i korisnički račun**

5.1. Za korištenje određenih funkcionalnosti Platforme korisnik mora otvoriti korisnički račun.

5.2. Pri otvaranju korisničkog računa klijent unosi najmanje ime i prezime te e-mail adresu. Serenity ne jamči niti provjerava identitet klijenta u svakom slučaju, osim ako je takva provjera potrebna zbog sigurnosti, sprječavanja zlouporabe, zakonske obveze ili rješavanja spora.

5.3. Korisnik je dužan dati točne, potpune i ažurne podatke u onom opsegu u kojem su potrebni za korištenje Platforme. Korisnik odgovara za sve aktivnosti izvršene putem njegova korisničkog računa, osim ako bez odgode obavijesti Serenity o neovlaštenoj uporabi ili sigurnosnom incidentu.

5.4. Zabranjeno je dijeliti pristupne podatke s trećima, koristiti tuđi račun bez ovlaštenja, zaobilaziti sigurnosne mjere, otvarati lažne račune radi prijave, ometanja rada Platforme ili drugih zlouporaba.

5.5. Serenity može privremeno ograničiti ili trajno ukinuti korisnički račun ako korisnik krši ove Uvjete, primjenjive propise, prava trećih osoba ili sigurnosna pravila Platforme, osobito u slučaju prijave, govora mržnje, prijetnji, uznemiravanja, lažnog predstavljanja, pokušaja iznude povrata sredstava protivno pravilima Platforme ili drugih ozbiljnih zlouporaba.

## **6. Maloljetnici**

6.1. Platforma je u trenutku prihvaćanja ovih Uvjeta primarno namijenjena punoljetnim osobama.

6.2. Korištenje Platforme za maloljetnu osobu može biti omogućeno isključivo nakon što Serenity tehnički i organizacijski uspostavi poseban model registracije i korištenja za maloljetnike, pri čemu račun otvara i njime upravlja roditelj ili drugi zakonski zastupnik maloljetne osobe.

6.3. Dok takav poseban model nije službeno objavljen i aktiviran na Platformi, maloljetne osobe ne smiju samostalno otvarati račun niti koristiti Platformu.

6.4. Kada poseban model za maloljetnike bude aktiviran, dodatna pravila, informacijske obavijesti i eventualni posebni obrasci pristanka roditelja/skrbnika bit će objavljeni kao dopuna ovim Uvjetima.

## **7. Rezervacija termina**

7.1. Korisnik putem Platforme može pregledavati dostupnost stručnjaka i zatražiti rezervaciju termina.

7.2. Rezervacija se smatra zaprimljenom kada korisnik dovrši postupak rezervacije i primitkom odgovarajuće potvrde na Platformi i/ili e-mailom, ovisno o tehničkom tijeku procesa.

7.3. Serenity i stručnjak zadržavaju pravo odbiti ili otkazati rezervaciju u slučaju očite tehničke pogreške, dvostruke rezervacije, više sile, zlouporabe, sigurnosnog rizika ili drugih opravdanih razloga.

7.4. Klijentu se u okviru rezervacije stručnjaku otkriva samo ime i prezime, osim ako korisnik naknadno i samostalno ne podijeli dodatne podatke u okviru same komunikacije ili tijekom sesije.

## **8. Cijene, naplata i provizija**

8.1. Cijenu termina određuje stručnjak i ona mora biti jasno prikazana na Platformi prije potvrde rezervacije.

8.2. Plaćanje se provodi putem ugovorenog payment pružatelja kojeg Serenity koristi za obradu transakcije.

8.3. Serenity na B2C transakcije zadržava proviziju u visini utvrđenoj ugovorom između Serenityja i stručnjaka. Ta provizija ne mijenja cijenu prikazanu klijentu, osim ako je drukčije izričito navedeno prije sklapanja ugovora.

8.4. Serenity može koristiti vanjske pružatelje usluga naplate, fiskalizacije, e-računa ili računovodstvene podrške. Korisnik prihvaća da se podaci nužni za obradu plaćanja i izdavanje računa obrađuju u tom opsegu.

8.5. Serenity ne pohranjuje cjelovite podatke o karticama za plaćanje ako se takvi podaci obrađuju izravno kod ugovorenog payment pružatelja.

## 9. Otkazivanje, promjena termina i povrat sredstava

9.1. Na sve rezervacije termina primjenjuju se standardna pravila otkazivanja Serenityja prikazana u nastavku ovog članka, osim ako je na stranici pojedinog stručnjaka ili u sučelju rezervacije izričito navedeno drukčije pravilo. Prikazano pravilo u trenutku potvrde rezervacije čini sastavni dio ugovornog odnosa za tu rezervaciju.

9.2. Standardna pravila povrata sredstava pri otkazivanju od strane korisnika:

- Više od 48h → povrat 100%
- Između 24 i 48h → povrat 50%
- Manje od 24h / no-show → nema povrata

Rokovi se računaju od trenutka primitka pisane obavijesti o otkazivanju (putem sučelja Platforme ili e-mailom na [podrska@serenity.hr](mailto:podrska@serenity.hr)) do zakazanog početka termina. Korisnik snosi odgovornost za pravodobno slanje obavijesti.

9.3. Promjena termina (pomicanje na drugi datum/vrijeme) tretira se kao otkazivanje postojeće rezervacije i nova rezervacija. Na zahtjev za promjenu primjenjuju se ista pravila kao i na otkazivanje iz čl. 9.2., ovisno o vremenu preostatku do originalnog termina u trenutku zaprimanja zahtjeva za promjenom.

9.4. U slučaju no-show situacije (korisnik ne pristupi terminu bez prethodnog otkazivanja) primjenjuje se pravilo iz zadnjeg reda tablice iz čl. 9.2. — nema povrata sredstava. Ova informacija prikazuje se korisniku prije potvrde svake rezervacije.

9.5. Povrat sredstava u skladu s ovim pravilima Serenity provodi bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti o otkazivanju, istim načinom plaćanja kojim je korisnik izvršio uplatu, osim ako se korisnik nije drukčije izričito suglasio.

9.6. Navedena pravila otkazivanja primjenjuju se na potrošačke ugovore podložno prisilnim odredbama Zakona o zaštiti potrošača, uključujući zakonsko pravo na jednostrani raskid opisano u čl. 10. ovih Uvjeta. U mjeri u kojoj je potrošačevo zakonsko pravo na povrat povoljnije od pravila iz ovog članka, primjenjuje se zakonsko pravo.

9.7. U slučaju opravdane tehničke poteškoće na strani Platforme ili stručnjaka koja je onemogućila izvođenje termina, Serenity će prema okolnostima slučaja korisniku ponuditi novi termin, vaučer ili puni povrat sredstava, bez obzira na standardna pravila otkazivanja.

## 10. Pravo potrošača na jednostrani raskid

10.1. Kada je korisnik potrošač u smislu primjenjivih propisa, prije sklapanja ugovora na daljinu primit će odgovarajuće predugovorne informacije u mjeri u kojoj su primjenjive na konkretnu uslugu.

10.2. Pravo na jednostrani raskid može ovisiti o prirodi konkretne usluge, trenutku početka izvršenja, tome je li potrošač izričito zatražio početak izvršenja unutar roka za raskid te je li usluga u cijelosti izvršena. Primjenjive informacije o tome pružaju se korisniku prije dovršetka rezervacije i čine dio ugovornog procesa.

10.3. Ako za konkretnu uslugu potrošač ima pravo na jednostrani raskid, Serenity će mu prije sklapanja ugovora pružiti odgovarajuću obavijest o roku, načinu ostvarivanja tog prava i, kada je potrebno, obrazac za raskid na trajnom mediju ili u drugom odgovarajućem obliku.

10.4. Ako je za konkretnu uslugu primjenjiva iznimka od prava na jednostrani raskid, uključujući slučaj kada je izvršenje usluge započelo na izričit zahtjev potrošača prije isteka roka za raskid, korisnik će o tome biti jasno obaviješten prije sklapanja ugovora.

## **11. Recenzije i ocjene**

11.1. Platforma može korisnicima omogućiti ostavljanje ocjena i/ili recenzija stručnjaka.

11.2. Serenity koristi anonimne recenzije odnosno prikaz bez identifikacije korisnika, a po potrebi može prikazivati samo neidentificirajuće elemente kao što su oznaka verificiranog termina, inicijali, anonimizirana oznaka korisnika ili slična tehnička oznaka, ovisno o dizajnu Platforme.

11.3. Korisnik se obvezuje da recenzije neće sadržavati govor mržnje, uvrede, klevetu, prijetnje, podatke o zdravlju, osobne podatke trećih osoba, poslovne tajne, nezakonit sadržaj ili sadržaj koji nije povezan sa stvarnim iskustvom korištenja usluge.

11.4. Serenity može ukloniti ili ograničiti prikaz recenzije koja krši ove Uvjete, primjenjive propise ili prava trećih osoba.

## **12. Rangiranje stručnjaka**

12.1. Platforma može prikazivati i rangirati profile stručnjaka prema unaprijed određenim parametrima.

12.2. Glavni parametri koji mogu utjecati na redoslijed prikaza uključuju osobito: relevantnost pretrazi i filtrima korisnika, raspoloživost termina, kvalitetu i potpunost profila, broj odrađenih termina ili sati rada na Platformi, prosječnu ocjenu korisnika, stopu odaziva, pravodobnost ažuriranja profila i druge legitime tehničke ili kvalitativne kriterije.

12.3. Rangiranje ne predstavlja preporuku da je pojedini stručnjak objektivno najbolji za svakog korisnika, nego informativni prikaz temeljen na parametrima Platforme.

## 13. Zabranjeno korištenje

13.1. Korisniku je zabranjeno:

- a) koristiti Platformu protivno zakonu, dobrim običajima ili ovim Uvjetima,
- b) unositi ili širiti nezakonit, prijeteci, uvredljiv, diskriminatoran ili zavaravajući sadržaj,
- c) kršiti prava intelektualnog vlasništva, pravo privatnosti ili druga prava trećih osoba,
- d) pokušati neovlašteno pristupiti sustavima, računima, podacima ili kodu Platforme,
- e) koristiti automatizirana sredstva, scraping, botove ili druge alate koji nerazmjerno opterećuju Platformu bez prethodnog pisanog odobrenja,
- f) zaobilaziti sigurnosne, naplatne ili identifikacijske mehanizme Platforme,
- g) koristiti Platformu za spam, lažno oglašavanje, regrutiranje, preusmjerenje korisnika izvan Platforme protivno pravilima suradnje ili za druge zlouporabe.

## 14. Prijava nezakonitog sadržaja i povreda prava

14.1. Ako korisnik ili treća osoba smatra da je na Platformi objavljen nezakonit sadržaj ili sadržaj kojim se povređuju prava trećih osoba, može poslati prijavu na adresu: **podrska@serenity.hr**.

14.2. Prijava treba, koliko je to razumno moguće, sadržavati:

- a) dovoljno precizno objašnjenje zašto podnositelj smatra da je sadržaj nezakonit,
- b) točnu lokaciju sadržaja na Platformi (npr. poveznica, naziv profila, opis sadržaja),
- c) ime i e-mail adresu podnositelja prijave, osim kada prijava može biti zakonito podnesena anonimno,
- d) izjavu da podnositelj prijave u dobroj vjeri smatra da su navodi točni i potpuni.

14.3. Serenity će prijavu obraditi u razumnom roku i, prema okolnostima slučaja, poduzeti odgovarajuće mjere uključujući uklanjanje sadržaja, ograničavanje pristupa, traženje dodatnih informacija ili odbijanje očito neosnovane prijave.

14.4. Serenity može donijeti odluku o uklanjanju sadržaja, ograničenju vidljivosti, suspenziji računa ili drugim mjerama kada za to postoji pravna ili ugovorna osnova.

14.5. Korisnik na kojeg se mjera odnosi može zatražiti dodatno obrazloženje putem [podrska@serenity.hr](mailto:podrska@serenity.hr).

## **15. Dostupnost Platforme i tehničke poteškoće**

15.1. Serenity nastoji održavati Platformu dostupnom i sigurnom, ali ne jamči da će Platforma biti dostupna bez prekida, grešaka ili kašnjenja u svakom trenutku.

15.2. Serenity zadržava pravo privremeno obustaviti dio ili sve funkcionalnosti Platforme radi održavanja, nadogradnje, sigurnosnih razloga, tehničkih poteškoća ili drugih opravdanih razloga.

15.3. Za održavanje online termina Platforma može koristiti vlastite ili vanjske komunikacijske alate. Trenutno se za videopozive koristi Google Meet. Korisnik prihvaća da se za izvršenje termina mogu koristiti tehnička rješenja trećih pružatelja usluga.

## **16. Intelektualno vlasništvo**

16.1. Sav sadržaj Platforme, uključujući tekstove, dizajn, grafike, baze podataka, funkcionalnosti, zaštitne znakove, logotipe, programski kod i druga autorskopravno ili industrijskopravno zaštićena dobra, pripada Serenityju i/ili njegovim licencodavcima, osim sadržaja koji objavljuju stručnjaci ili drugi ovlašteni korisnici.

16.2. Korisniku se daje ograničeno, opozivo, neprenosivo i neisključivo pravo korištenja Platforme isključivo za njezinu uobičajenu namjenu u skladu s ovim Uvjetima.

16.3. Zabranjeno je kopirati, distribuirati, prilagođavati, dekompilirati, javno priopćavati ili na drugi način koristiti sadržaj Platforme izvan dopuštene uporabe bez prethodnog pisanog odobrenja ovlaštenika prava.

## **17. Odgovornost**

17.1. Serenity odgovara za uredno pružanje vlastite usluge Platforme u granicama prisilnih propisa i ovih Uvjeta.

17.2. U najvećoj mjeri dopuštenoj zakonom, Serenity ne odgovara za:

- a) profesionalni sadržaj, stručne procjene, metode rada, komunikaciju, postupanje ili propuste stručnjaka,
- b) terapijski ili drugi stručni ishod,
- c) odluke korisnika donesene na temelju odabira stručnjaka,

d) prekide, kašnjenja ili probleme uzrokovane vanjskim pružateljima usluga, internetskom vezom korisnika, opremom korisnika ili višom silom.

17.3. Ništa u ovim Uvjetima ne isključuje ili ograničava odgovornost koja se prema mjerodavnom pravu ne može valjano isključiti ili ograničiti, osobito odgovornost za namjeru, grubu nepažnju, povredu života ili tijela te potrošačka prava koja su prisilne naravi.

## **18. Zaštita privatnosti i osobnih podataka**

18.1. Informacije o obradi osobnih podataka sadržane su u Politici privatnosti Serenityja, koja čini sastavni informativni dokument povezan s korištenjem Platforme.

18.2. Korištenjem Platforme korisnik potvrđuje da je upoznat s Politikom privatnosti. Prihvatanje Politike privatnosti ne predstavlja samostalnu pravnu osnovu za svaku obradu osobnih podataka; obrada se provodi na odgovarajućim pravnim osnovama navedenim u samoj Politici privatnosti.

## **19. Izmjene Uvjeta**

19.1. Serenity može izmijeniti ili dopuniti ove Uvjete radi usklađenja sa zakonom, promjene poslovnog modela, funkcionalnosti Platforme, sigurnosnih razloga ili drugih opravdanih razloga.

19.2. Ažurirana verzija bit će objavljena na Platformi s datumom stupanja na snagu.

19.3. Za korisnike s otvorenim računom bitne izmjene mogu se dodatno komunicirati e-mailom ili kroz korisničko sučelje kada je to primjereno.

## **20. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova**

20.1. Na ove Uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, osim ako primjena prisilnih propisa države uobičajenog boravišta potrošača pruža potrošaču višu razinu zaštite.

20.2. Strane će sporove nastojati riješiti mirnim putem.

20.3. Za sporove koji se ne mogu riješiti mirnim putem nadležan je stvarno nadležni sud u Republici Hrvatskoj, pri čemu se ova odredba ne primjenjuje na način koji bi potrošača lišio zaštite zajamčene prisilnim pravilima mjerodavnog potrošačkog prava.

20.4. Potrošač može koristiti i druge mehanizme zaštite prava koji su mu dostupni prema važećim propisima o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

## **21. Kontakt**

Za pitanja, pritužbe, prijave povreda ili zahtjeve povezane s korištenjem Platforme korisnik se može obratiti na:

info@serenity.hr

podrska@serenity.hr

zastita.podataka@serenity.hr

## **22. Stupanje na snagu**

Ovi Uvjeti stupaju na snagu danom objave na Platformi, osim ako uz objavu nije izričito naveden drugi datum početka primjene.