

Умови роботи сервісу Mentalchat (далі - Сервісу)

1. Конфіденційність:

Всі послуги, які надаються клієнтам Сервісом, є конфіденційними та не розголошуються третім особам. Лише у випадках, коли під час надання допомоги людина висловлює суїцидальні наміри, консультанти Сервісу повідомляють/викликають швидку/поліцію/або мобільні бригади до клієнта, лише якщо людина сама на це погоджується. У випадках, коли клієнт перебуває в стані, що може загрожувати його життю або життю інших осіб, консультант може діяти відповідно до стандартів етичної та професійної поведінки.

2. Порушення законодавства:

У випадку допущення клієнтом висловлювань, що спрямовані на пригнічення української нації, заклики до повалення державного суверенітету, національної безпеки України, зневаги заслуг Збройних сил України, консультант може скерувати через адміністрацію Сервісу отримані дані до відповідних правоохоронних органів України.

3. Обмеження щодо медичних висновків:

Звернення до Сервісу не є приводом для отримання медичного висновку про проходження обов'язкових попереднього та періодичного психіатричних оглядів.

4. Висновки та діагнози:

Консультанти Сервісу не надають ніяких висновків, в т.ч. письмових, про психологічний стан клієнта на їх особисте прохання в межах роботи Сервісу. Консультанти Сервісу ні в якому разі не ставлять/не підтверджують/не спростовують діагнози.

5. Ненормативна лексика та неналежна поведінка:

У разі застосування клієнтом ненормативної лексики, а також якщо його звернення містять заклики до розпалювання національної, соціальної, расової, релігійної ворожнечі та несуть сексуально провокуючий характер, консультант має право припинити спілкування з таким клієнтом з поясненням причини та блокуванням телефону клієнта.

6. Відмова у наданні послуг:

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 р., № 678, консультанти Сервісу мають право відмовити клієнту (отримувачу соціальної послуги) у наданні психологічної підтримки у формі «консультування», якщо за наявних ресурсів консультант-психолог не здатний задовольнити індивідуальні потреби клієнта за наявності в

останнього розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння.

7. Форс-мажор:

Робота Сервісу у період повітряних чи ядерних тривог, загострення артилерійських обстрілів призупиняється до відповідної команди або сигналу «відбій» чи «небезпека минула». Ці обставини визначаються згідно з загальним листом Торгово-промислової палати України в період дії воєнного стану як форс-мажорні. При цьому договірні зобов'язання консультанта Сервісу мають бути належно виконані за першої можливості, якщо таке виконання буде доречним для сторін. Якщо схожа ситуація склалася у самого клієнта, то останній має право після команди «відбій» чи «небезпека минула» написати консультанту повторно для продовження спілкування.

8. Інформування клієнтів:

До початку отримання послуг клієнт повинен ознайомитися з цими Умовами. Погодженням з Умовами роботи Сервісу є продовження діалогу з консультантом. Клієнт має право подати скаргу на якість обслуговування або роботу консультанта через офіційний канал зворотного зв'язку Сервісу.

9. Конфліктні ситуації:

У разі виникнення конфліктів між клієнтом і консультантом, адміністрація Сервісу має право ініціювати внутрішнє розслідування для врегулювання ситуації.

10. Кібербезпека:

Усі дані клієнтів зберігаються у захищеній системі. Термін зберігання даних визначається політикою конфіденційності. Клієнт має право вимагати видалення своїх даних після завершення користування послугами.

11. Обмеження відповідальності:

Сервіс та його консультанти не несуть відповідальності за будь-які рішення, які клієнт приймає після отримання консультації. Сервіс також не несе відповідальності за технічні збої або обмеження доступу до послуг через незалежні від нього причини.

12. Підтримка після консультації:

У разі, якщо клієнт відчуває потребу у додатковій підтримці після завершення консультації, він може звернутися до Сервісу повторно або скористатися рекомендованими ресурсами.

13. **Фінансові умови:**

Сервіс надає безоплатні послуги, це зазначено на офіційному сайті.

Примітка:

Ці умови можуть змінюватися залежно від внутрішніх процедур Сервісу або змін у законодавстві. Актуальна версія завжди доступна на офіційному сайті Сервісу.