

## ANVÄNDARVILLKOR

### OMFATTNING OCH TILLÄMPLIGHET

Dessa Användarvillkor gäller mellan Mendly Sweden AB, org. nr. 556622-5594 ("Mendly") och privatperson ("Användare" eller "Patient") som använder Mendlys applikation ("App" eller "Appen") för att komma i kontakt med och ta del av psykologisk behandling av legitimerade psykologer eller psykoterapeuter ("Tjänsten").

Hur Mendly behandlar Användarens personuppgifter framgår av Mendlys integritetspolicy.

Avtalet anses ingånget när Användare har registrerat ett Användarkonto och genom att skapa ett användarkonto godkänner Användare dessa Användarvillkor i sin helhet.

### ALLMÄNT

Mendly förmedlar tjänsten/appen med vilken privatpersoner kan erhålla digital vård från legitimerade psykologer och psykoterapeuter ("Behandlare").

Den hälso- och sjukvård som patient får via Appen tillhandahålls av Vårdcentralen Centrum Flen till vilken Mendly är underleverantör. I samband med besök/kontakt med en Behandlare registreras därför vårdbesöket i patientens journal som ett besök hos Vårdcentralen Centrum Flen.

Mendly är registrerad vårdgivare under tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och vår vårdpersonal består av legitimerade psykologer och psykoterapeuter.

### ANVÄNDARKONTO

För att använda Tjänsten och få tillgång till vård måste ett Användarkonto skapas. För att skapa ett Användarkonto måste användaren vara minst 18 år gammal och kunna legitimera sig med BankID.

Användarkontot är personligt och får endast nyttjas av den som registrerat Användarkontot. Användare ansvarar för att de kontaktuppgifter som lämnas vid

registrering av Användarkontot är korrekta. Ändringar av kontaktuppgifter och andra uppgifter ska ske via Appen om detta blir aktuellt.

Användare får inte överlåta eller ge någon annan tillgång till sitt Användarkonto och användare ansvarar för de handlingar som sker via dennes Användarkonto. Vårdnadshavare får inte heller registrera ett Användarkonto för ett barn eller söka vård för ett barn genom sitt Användarkonto.

## VAD MENDLY KAN BEHANDLA

Genom Appen kan Användare komma i kontakt med Behandlare på primärvårdsnivå. Detta innebär att Patient ska lida av mild till måttlig psykisk problematik.

Mendly erbjuder inte vård som kräver specialistkompetens inom psykiatri och förskriver inga läkemedel. Om Patient bedöms behöva vård som kräver specialistkompetens kan Behandlaren komma att avbryta behandlingen och hänvisa dig till rätt vårdinstans. Vidare erbjuder Mendly inte kontakt vid subkliniska besvär. Om Behandlaren bedömer att Användarens besvär är subkliniska kommer Behandlaren att avbryta kontakten och hänvisa till andra möjligheter till samtalskontakt.

Vid behandling ska Användare vara frisk i övrigt. Vid allvarliga symptom om ohälsa ska Användare söka adekvat vård via vårdcentral eller akutmottagning. Vid akuta självmordstankar ska Användare vända sig till adekvat akutpsykiatrisk instans alternativt ringa 112. Om Användare behöver vägledning och råd ska Användare vända sig till sin lokala vårdcentral eller ringa 1177.

## BEHANDLINGEN

Användare som söker vård ska först genomgå bedömning av dennes psykiska besvär. Inledningsvis sker automatisk insamling av uppgifter genom formulär. När användare valt Behandlare i Appen samt betalat en patientavgift i de fall det krävs påbörjas ett besök. Ett besök innebär tillgång till chatt, behandlarstöd och digitala verktyg under sju dygn. Tiden räknas från det att användare betalat en patientavgift eller när användare som har möjlighet att nyttja tjänsten kostnadsfritt har godkänt

att påbörja en behandlingsvecka. En behandling kräver oftast ett flertal besök utspridda över ett antal veckor.

Ett besök kan avbrytas innan sju dygn passerat ifall Behandlaren bedömer att Patienten uppfyller exklusionskriterium, dvs inte uppfyller krav på vård inom primärvården, alternativt har problematik som ska behandlas inom psykiatri, alternativt inte kan tillgodogöra sig vård i Mendlys format på ett tillfredsställande sätt. Om behandling avbryts pga. dessa anledningar återbetalas inte eventuellt erlagd patientavgift.

Initialt förväntas Användare beskriva sin situation för Behandlaren, som baserat på detta och övriga uppgifter föreslår lämpliga behandlingsåtgärder, under förutsättning att Behandlaren bedömer att Patienten kan behandlas i Mendlys format på primärvårdsnivå.

Kontakten med Behandlare sker genom asynkron chatt. Detta innebär att Behandlaren skickar meddelanden och svar i text inom angivna intervall. Under pågående vård har Patient tillgång till chatt, behandlingsplan eller behandlingsprogram och tilldelade verktyg dygnet runt.

Mendly journalför uppgifter om Patienten för att fullgöra Mendlys rättsliga skyldigheter som vårdgivare. Patienten kan när som helst begära att få tillgång till sin journal.

## KOMPLETTERANDE MATERIAL OCH VERKTYG

Mendly kan publicera och tillhandahålla kompletterande material i Appen, såsom behandlingsprogram, som utgör ett komplement till den psykologiska behandling som Behandlaren utför. Materialet är avsett som ett hjälpmedel för Behandlare att tillhandahålla kvalitativ vård till sina patienter. Kompletterande material är inte avsett att användas för sig själv eller i stället för en Behandlares bedömning, diagnos eller behandling för något tillstånd.

Kompletterande material får inte vidarebefordras, kopieras eller på annat sätt användas i annat syfte än som komplement till den psykologiska behandlingen en Behandlare tillhandahåller.

## PRIS OCH BETALNING

Tjänsten tillhandahålls till det pris som framgår av vid var tid gällande prislista och priset framgår alltid innan Användare påbörjar ett besök.

Betalning görs i förskott innan ett besök påbörjas via en eller flera betaltjänstleverantörer. Det går inte att påbörja en behandling eller nyttja annan tjänst innan betalning har erlagts.

## AVBOKNING

Ett besök startar direkt efter att Användare har initierat det och kan inte avbokas.

Användare har inte rätt till återbetalning av erlagd avgift även om denne efter att ha initierat ett besök uteblir från behandlingen.

För det fall Användare använder Appen genom t.ex. ett abonnemang, ersättnings- eller löneförmån, eller centralt upphandlade avtal via arbetsgivare eller liknande, gäller andra avbokningsregler enligt separat avtal.

## MENDLYS ANSVAR

Mendly ansvarar för att tillhandahålla Tjänsten i enlighet med Avtalet och gällande lag.

Om Användare lider skada på grund av att Mendly bryter mot Avtalet har Användare rätt till ersättning för eventuella direkta skador. Mendly ansvarar inte för skador till följd av förhållanden som Användare ansvarar för enligt Avtalet eller för indirekta skador, såsom följdskador, utebliven vinst, utebliven förväntad besparing och/eller andra indirekta skador på grund av fel eller vid förlust av data.

Mendlys ansvar är begränsat till ansvar för styrkt, direkt skada och till ett maximalt belopp motsvarande tolv tusen (12 000) kronor om inte annat följer av tvingande lag eller Mendly agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

Mendly ansvarar inte för innehåll från tredje part som länkats till eller från Appen.

## TILLGÄNGLIGHET OCH AVBROTT

Mendly åtar sig att tillhandahålla Tjänsten samt ge Användare tillgång till Användarkontot dygnet runt, med undantag för planerade och aviserade avbrott för underhåll eller avbrott utanför Mendlys kontroll.

Mendly bär inget ansvar för avbrott i tjänsten eller tillgängligheten som uppstått på grund av:

1. fel i Användares hårdvara/utrustning, anslutande nätverk, Användares programvara eller fel i programvara som utgör tredjepartsprodukter och som Mendly, trots att vi på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå, inte kan avhjälpa;
2. virus eller annat angrepp på säkerheten trots att Mendly vidtagit fackmannamässiga åtgärder; eller
3. omständighet som utgör force majeure.

Eventuella fel ska i första hand åtgärdas genom felavhjälpning.

Fel eller avbrott i Tjänstens funktion eller tillgänglighet kan anmälas till Mendlys kundtjänst via mail eller supportchatt.

## IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Upphovsrätt, äganderätt och andra immateriella rättigheter till Mendlys varumärken, firma, Appen och samtliga dokument som används och/eller tillhandahålls av Mendly i Appen eller på vår hemsida tillhör Mendly med ensamrätt.

All kopiering, ändring, överlåtelse och/eller annan användning av Mendlys material som inte uttryckligen skriftligen medgivits av Mendly är förbjuden.

## OTILLÅTEN ANVÄNDNING

Det är inte heller tillåtet att agera kränkande eller olagligt eller publicera material av kränkande eller olaglig natur i samband med en chatt.

Om Användare använder Appen på ett olagligt eller otillåtet sätt har Mendly rätt att omedelbart ta bort information från Appen, stänga av dennes Användarkonto eller vidta andra åtgärder för att skydda Behandlarens och Mendlys renommé och/eller för att skydda Appen från otillbörligt nyttjande. Vid sådan avstängning har Mendly dessutom rätt att säga upp Avtalet.

Om Användare använt Appen på ett olagligt eller otillåtet sätt, är Användare skyldig att ersätta och hålla Mendly skadeslöst från all skada som Mendly orsakas av detta (inklusive men inte begränsat till ombudsarvode, rättegångskostnader och alla anspråk från tredje man).

## SAMTYCKE TILL DELTAGANDE I VETENSKAPLIGA STUDIER

Genom godkännande av dessa användarvillkor lämnar Användare också medgivande till att Användares avidentifierade behandlingsdata delas med forskare och institut i syfte att genomföra vetenskapliga studier. Detta medgivande kan återkallas separat utan att Användarvillkorens övriga villkor upphör. Om Användare önskar återkalla detta medgivande ska denne meddela Mendlys support om detta.

## AVTALSTID

Avtalet gäller från och med den tidpunkt Användare registrerat ett Användarkonto hos Mendly och därefter tillsvidare.

## UPPSÄGNING

Användare kan närsomhelst säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Om Användare har pågående kontakt med Behandlare, som infaller efter tidpunkten för uppsägning, gäller uppsägningen från att det pågående besöket är avslutat.

Mendly har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande ifall Användare bryter mot Avtalet. Vid sådan uppsägning stängs Användarkontot av, varefter Avtalet automatiskt upphör att gälla. Om Användare stängs av från sitt Användarkonto enligt detta stycke har Användare inte rätt att registrera ett nytt Användarkonto utan Mendlys skriftliga medgivande.

Mendly har även rätt att avsluta Användarkonto som inte har använts på 12 månader.

## ÄNDRING AV FUNKTION OCH VILLKOR

Mendly kan komma att ändra omfattning och funktion av Tjänsten, Appen och Användarkonto. Sådana ändringar kan exempelvis avse layout, innehåll eller funktionalitet och kan innebära att Avtalet påverkas. Användare kommer att meddelas om större ändringar via Appen och/eller e-post. Vid var tid gällande användarvillkor hittar Användare på Mendlys hemsida.

## ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

Användare har inte rätt att helt eller delvis överlåta detta Avtal till annan. Mendly har rätt att helt eller delvis överlåta sina förpliktelser enligt detta Avtal till underleverantör.

## TILLÄMPLIG LAG, TVISTER OCH KLAGOMÅL

Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Om det skulle uppstå en tvist med anledning av detta Avtal ska sådan tvist lösas av allmän domstol.

Om Användare har synpunkter eller klagomål på Tjänsterna kan Användare framföra dem antingen till Mendly, Vårdcentralen Centrum Flen eller i tillämpliga fall till IVO.