ANVÄNDARVILLKOR – YOUR COACH STUDIO Version 1.1 Version 1.1

Dessa användarvillkor gäller för privatpersoner som registrerar sig på och använder Your Coach Studio.

Plattformen drivs av Sandra Wahldén AB, organisationsnummer 559443-9415, nedan kallat ”Your Coach Studio” eller ”YCS”.

1. Om Your Coach Studio

Your Coach Studio är en digital plattform som hjälper kunder att hitta, jämföra och boka tjänster hos självständiga coacher.

Coacherna erbjuder sina tjänster som självständiga leverantörer. YCS tillhandahåller plattformen, bokningssystemet och tillhörande administrativa funktioner.

Avtalet om själva coachingsessionen ingås mellan kunden och den coach som kunden bokar.

2. Coaching är inte terapi eller psykologisk behandling

Coaching syftar till att stödja personlig utveckling, målsättning, motivation och förändring.

Coaching via Your Coach Studio är inte psykoterapi, psykologisk behandling, medicinsk rådgivning eller hälso- och sjukvård.

Tjänsterna är inte avsedda att diagnostisera, behandla eller bota psykiska eller fysiska sjukdomar och ska inte ersätta professionell vård.

En coach kan ha utbildning inom psykologi eller andra närliggande områden, men de tjänster som förmedlas genom YCS erbjuds som coaching, inte som legitimerad hälso- och sjukvård.

Om du behöver medicinsk eller psykologisk behandling bör du kontakta en lämplig vårdgivare. Vid akut fara ska du ringa 112.

3. Registrering och kundkonto

För att boka en session behöver du skapa ett kundkonto.

Du ansvarar för att lämna korrekta uppgifter, skydda dina inloggningsuppgifter och inte låta andra använda ditt konto utan tillåtelse.

Du får inte använda Plattformen för olagliga ändamål, trakasserier, bedrägerier eller andra handlingar som skadar coacher, kunder eller YCS.

Genom att aktivt godkänna dessa villkor accepterar du reglerna för användningen av Plattformen.

4. Bokning av coachingsessioner

Du kan välja mellan tillgängliga coacher, tjänster, priser och bokningsbara tider.

En bokning blir bindande enligt de villkor som visas när bokningen bekräftas.

Du ansvarar för att kontrollera bokningens datum, tid, tidszon, pris och tjänstens innehåll innan du genomför betalningen.

Coachen ansvarar för att genomföra den överenskomna tjänsten.

5. Priser och betalningar

Priser visas i svenska kronor (SEK), inklusive tillämplig moms där sådan ska tas ut.

Betalningar hanteras genom Plattformens betalningsleverantör.

Eventuella betalningsvillkor och det totala beloppet visas innan kunden bekräftar sitt köp.

YCS tar ut en förmedlingsprovision från coachen. Denna provision ska inte läggas ovanpå det totalpris som kunden godkänner i kassan.

6. Avbokning och ombokning

Kunden kan avboka en betald session kostnadsfritt och få återbetalning om avbokningen görs senast 24 timmar före sessionens start. Vid mindre än 24 timmar före start gäller normalt ingen avtalsenlig rätt till återbetalning. Kunden får då begära ombokning, men coachen avgör om ett alternativ kan erbjudas. Uteblir kunden utan överenskommelse om ombokning sker normalt ingen återbetalning. Dessa frivilliga avbokningsregler begränsar aldrig lagstadgad ångerrätt, reklamationsrätt eller andra tvingande konsumenträttigheter. Vid coachens avbokning ska kunden erbjudas en ny tid eller återbetalning enligt tillämpliga regler.

7. Lagstadgad ångerrätt

När en konsument köper en coachingtjänst på distans från en näringsidkare gäller som utgångspunkt 14 dagars lagstadgad ångerrätt från dagen efter avtalets ingående, med de undantag som följer av lag. För sessioner som ska påbörjas under ångerfristen ska kunden, innan beställningen slutförs, uttryckligen begära att tjänsten börjar utföras under perioden. Om tjänsten fullgörs helt under ångerfristen krävs dessutom ett uttryckligt erkännande av att ångerrätten upphör när tjänsten är fullgjord, i den utsträckning lagen föreskriver. Vid utövande av ångerrätt efter att en tjänst påbörjats kan proportionell ersättning bli aktuell endast när lagens förutsättningar är uppfyllda. Kunden ska få tydlig förhandsinformation, lagstadgad ångerblankett och tillgång till en tydligt märkt digital ångerfunktion på webbplatsen under ångerfristen, med elektroniskt mottagningsbevis. Kunden kan också meddela ånger via info@yourcoachstudio.com. YCS vidarebefordrar och administrerar ångerärendet enligt den avtalade ansvarsfördelningen med säljande coach. Den frivilliga 24-timmarsregeln ersätter inte ångerrätten. Tillämpligheten av eventuella lagstadgade undantag måste bedömas för den konkreta tjänsten.

8. Om coachen ställer in

Om coachen inte kan genomföra en bokad session ska kunden informeras så snart som möjligt.

Kunden ska erbjudas en lämplig lösning, exempelvis en ny tid eller återbetalning, i enlighet med tillämpliga konsumenträttigheter.

Kunden ska inte behöva acceptera en ny tid om kunden enligt lag har rätt till återbetalning.

9. Ansvar och förväntningar

Coachen ansvarar för innehållet och utförandet av sin coachingtjänst.

YOUR COACH STUDIO • VERSION 1.1 • 2

YCS ansvarar för sina egna skyldigheter som plattformsleverantör och förmedlare.

YCS garanterar inte specifika resultat av coaching, såsom förbättrad hälsa, anställning, ekonomisk framgång eller förändrade personliga relationer.

Ingenting i dessa villkor begränsar ansvar som inte lagligen får begränsas eller kundens tvingande konsumenträttigheter.

Your Coach Studio • Version 1.1 • 2

10. Respektfullt uppförande

Kunder och coacher ska behandla varandra respektfullt.

Trakasserier, hot, diskriminering, olämpligt beteende eller missbruk av Plattformen är inte tillåtet.

YCS får vidta proportionerliga åtgärder mot konton som bryter mot villkoren, med hänsyn till tillämplig lag och redan ingångna bokningsavtal.

11. Personuppgifter och sekretess

YCS behandlar personuppgifter enligt sin integritetspolicy och tillämplig dataskyddslagstiftning.

Coacher kan behöva behandla personuppgifter för att genomföra bokade tjänster och ansvarar för sina egna skyldigheter enligt GDPR.

Kunden bör undvika att lämna känsliga personuppgifter som inte behövs för coachingtjänsten.

Information om personuppgiftsansvariga, ändamål, rättigheter och kontaktvägar ska framgå av relevant integritetsinformation.

12. Tekniska tjänster och videosamtal

Sessioner kan genomföras digitalt genom de möteslösningar som erbjuds eller anges för bokningen.

Kunden ansvarar för att ha en fungerande internetuppkoppling och lämplig utrustning.

Vid tekniska problem ska kunden och coachen försöka hitta en rimlig lösning. Lagstadgade rättigheter vid utebliven eller felaktig tjänst gäller fortfarande.

13. Ändringar av villkoren

YCS kan uppdatera villkoren av sakliga skäl, exempelvis vid förändringar i lagstiftning eller Plattformens funktioner.

Väsentliga ändringar ska kommuniceras i förväg och tillämpas med respekt för redan ingångna avtal och kundens rättigheter.

Den version av villkoren som kunden accepterat ska kunna dokumenteras.

14. Tillämplig lag och tvister

Svensk rätt gäller för dessa villkor, utan att detta inskränker konsumentskydd som följer av tvingande lag.

Vid klagomål bör kunden först kontakta coachen eller YCS beroende på vad ärendet gäller.

Konsumenten kan, när förutsättningarna är uppfyllda, vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller behörig domstol.

YOUR COACH STUDIO • VERSION 1.1 • 3

15. Kontaktuppgifter

Plattformsoperatör: Sandra Wahldén AB

Organisationsnummer: 559443-9415

Varumärke: Your Coach Studio

Kontaktadress: info@yourcoachstudio.com

Registrerad postadress: Långgårdsgatan 18, Malmö

Your Coach Studio • Version 1.1 • 3

16. Godkännande

Genom att aktivt markera rutan för godkännande bekräftar du att du har haft möjlighet att läsa och accepterar dessa användarvillkor.

Godkännandet ska registreras med användaridentitet, tidpunkt och accepterad avtalsversion.

Eventuella separata samtycken till marknadsföring eller behandling av personuppgifter ska hanteras separat när sådana krävs.

YOUR COACH STUDIO • VERSION 1.1 • 4

17. Information om säljare och marknadsplats

Före betalning ska kunden tydligt informeras om coachens företagsnamn, relevanta kontakt- och registreringsuppgifter, om coachen agerar som näringsidkare samt hur ansvar för tjänst, betalning, ångerrätt och reklamation är fördelat mellan coachen och YCS. Plattformen ska även tillhandahålla information om de huvudsakliga parametrarna för rangordning av sökresultat och deras relativa betydelse, enligt tillämpliga regler. YCS ansvarar för sin förmedlingstjänst och kan inte genom dessa villkor friskriva sig från tvingande skyldigheter.

18. Kontakt och ångerärenden

Sandra Wahldén AB, org.nr 559443-9415, Långgårdsgatan 18, Malmö, Sverige. E-post: info@yourcoachstudio.com. För att utöva ångerrätt kan kunden använda den digitala ångerfunktionen eller meddela YCS via e-post. YCS bekräftar mottagandet och ser till att ärendet når den ansvariga säljaren.

Your Coach Studio • Version 1.1 • 4