

Falck SundtSind - Handelsbetingelser

Disse handelsbetingelser (v.1.0 - 01.2025) gælder for forbrugeres køb af ydelser på www.falck.dk/SundtSind, som sælges af Falck Danmark A/S.

SUNDT SIND



Indhold

1. Aftale og afgivelse af ordre
2. Produktinformation
3. Kriterier for køb og deltagelse i Falck SundtSind
4. Klagemuligheder

1. Aftale og afgivelse af ordre

Når du afgiver en ordre på <http://www.falck.dk/SundtSind> accepterer du disse handelsbetingelser og indvilliger i at være bundet af dem. Afgivelse af en ordre via hjemmesiden er ikke en bindende aftale. Når du har afgivet en ordre, vil du blive bedt om at udfylde et spørgeskema for at få adgang til Falck SundtSind forløbet. Dette spørgeskema kan enten udfyldes i forlængelse af gennemførelsen af købet eller ved at benytte det link til spørgeskemaet, som fremsendes sammen med ordrebekræftelsen.

Aftalen er først bindende, når du har modtaget en e-mail med en bekræftelse på, at du er tilbudt et forløb. Vi trækker ikke penge på din konto før du har modtaget en sådan bekræftelse.

2. Produktinformation

2.1 Introduktion til SundtSind

Falck SundtSind er et 8 ugers digitalt forløb sammensat til at hjælpe med bekymringer, tankemylder og overtænkning. Forløbet kombinerer online psykologsamtaler med guidede selvhjælpsøvelser tilgængelige i Falck SundtSind appen.

Falck SundtSind forløbet består af tre moduler med hvert sit tema, som giver dig forskellige redskaber til at håndtere de svære tanker, når de presser sig på.

Løbende online-samtaler med en psykolog er en integreret del af forløbet. Psykologen fungerer som din sparringspartner og rådgiver dig efter behov. Disse samtaler er planlagt parallelt med forløbet i appen for at sikre kontinuerlig støtte.

Hvad får du med Falck SundtSind?

- Et 8 ugers digitalt selvhjælpsforløb – især til dig, der er mellem 18-24 år
- 4 onlinesamtaler med en psykolog
- Guidede øvelser, som du kan lave, når det passer dig
- Støtte lige ved hånden, uanset hvornår svære tanker banker på
- Redskaber til at håndtere svære tanker.

2.2 Falck SundtSind appen

Vi leverer forløbet via Falck SundtSind appen. Falck SundtSind appen er tilgængelig på Android og iOS smartphones og kan hentes enten via Google Play eller App Store.

Falck SundtSind appen udbydes og ejes af Falck Danmark A/S, CVR-nr. 1627124 beliggende Sydhavnsgade 18, 2450 København SV.

Du har adgang til appen 6 måneder efter endt forløb. Herefter slettes din profil og data.

3. Kriterier for køb og deltagelse i Falck SundtSind

For at deltage i Falck SundtSind forløbet via appen skal du først bestille og blive godkendt til forløbet på www.falck.dk/SundtSind. Det skyldes, at vi ikke tilbyder et Falck SundtSind forløb til alle, da det er vigtigt for os at sikre, at forløbet er det rette tilbud til dig. Se venligst nedenstående kriterier for deltagelse.

Under købsprocessen vil du blive bedt om at udfylde et spørgeskema, som hjælper os med at forstå din situation bedre, så vi kan sikre, at SundtSind forløbet er det rette for dig.

Vi kan **ikke** tilbyde dig et Falck SundtSind forløb, hvis du:

- er under 18 år
- allerede er i behandling for dit mentale velvære f.eks. hos en psykolog eller psykiater
- er under udredning til en psykiatrisk diagnose eller på venteliste til en udredning
- er i psykiatrisk behandling eller på venteliste til psykiatrisk behandling
- indenfor de seneste 12 måneder har fået en angst/depressionsdiagnose eller fået behandling herfor.

3.1 Afbudspolitik

Hvis du bliver syg eller forhindret i at deltage i en onlinesamtale med psykologen, skal du melde afbud senest kl.12 dagen før den aftalte tid.

Afbud sker ved at kontakte Falck Kundeservice på telefonnummer 70 27 09 97 eller ved at skrive en mail til sundtsind@falck.com. Psykologen vil derefter kontakte dig med henblik på at arrangere en ny samtale.

Ved afbud senere kl.12 dagen før den aftalte tid, eller ved manglende fremmøde, betragtes samtalen som afholdt. I sådanne tilfælde vil der ikke blive tilbudt en ny tid for den pågældende samtale. Hvis det var sidste og afsluttende samtale i forløbet, vil forløbet blive betragtet som afsluttet uden en afsluttende samtale med psykolog.

3.2 Betaling

Prisen er angivet i danske kroner (DKK). Betaling kan ske ved brug af følgende betalingsmidler: betalingskort/kreditkort eller via Mobilepay.

Du kan betale med følgende betalingskort: Dankort/Visa-Dankort, Visa, Visa Electron, Mastercard, DinersClub, American Express.

Ved betaling vil beløbet blive reserveret på din konto indtil vi enten trækker eller afviser betalingen, afhængigt af om vi, på baggrund af spørgeskemaet, vurderer, at forløbet passer til dig. Du modtager en kvittering for købet via e-mail.

3.3 Fortrydelsesret

Du kan fortryde dit køb uden begrundelse inden for 14 dage.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den efterfølgende hverdag.

Du fortryder ved at give os klar besked om, at du fortryder. Du kan f.eks. udfylde en fortrydelsesformular på vores hjemmeside <https://www.falck.dk/selvbetjening/fortryd/> eller sende en e-mail til sundtsind@falck.com, hvor du oplyser, at du fortryder købet.

Du kan også benytte lovens standardfortrydelsesformular, som er gengivet sidst i disse handelsbetingelser, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om, at du fortryder købet, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Når du fortryder, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig. Hvis du har afholdt en psykologsamtale inden udløbet af 14 dage, forbeholder vi os dog retten til at opkræve betaling for den del af ydelserne, der er forbrugt/taget i brug. Vi tilbagebetaler beløbet uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din henvendelse om fortrydelse.

Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Falck SundtSind

Falck Danmark A/S, CVR-nummer 16271241, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV.

Falck SundtSind Kundeservice Tlf. 70 27 09 97 – E-mail: sundtsind@falck.com

Side 1/2



Falck SundtSind - Handelsbetingelser

Disse handelsbetingelser (v.1.0 - 01.2025) gælder for forbrugeres køb af ydelser på www.falck.dk/SundtSind, som sælges af Falck Danmark A/S.

**SUNDT
SIND**



3.4 Reklamation

Købelovens regler om mangler finder anvendelse på dit køb. Du skal henvende dig indenfor rimelig tid efter du har opdaget fejlen.

Vi beder dig så detaljeret som muligt oplyse, hvad problemet er, og evt. indsende billeder af fejlen.

4. Klagemuligheder

Kan vi ikke blive enige om, hvad du har krav på, har du følgende klagemuligheder:

En klage over en vare eller tjenesteydelse kan indgives til Nævnes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnes Hus. Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet.

Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at varen eller ydelsen, som du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen som udgangspunkt være mindst 720 kr. Der skal betales et gebyr for at få klagen behandlet.

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant for forbrugere med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: sundtsind@falck.com.

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til Falck Danmark A/S, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV (CVR-nr. 1627124) og e-mail sundtsind@falck.com:

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med mit køb af Falck SundtSind forløbet.

Bestilt den:

Forbrugerens navn:

Forbrugerens adresse:

Forbrugerens underskrift (Forbrugerens underskrift) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
