

Terms & Conditions

of Grabaro OÜ (Limited Liability Company)
Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ahtri tn 12, 10151, Estonia

for the use of the
Lumende platform (<https://lumende.com/>)

Effective Date: January 1, 2025

1. Purpose and Scope of these Terms & Conditions (“T&C”)

- 1.1. Grabaro OÜ (Limited Liability Company), Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ahtri tn 12, 10151, Estonia (“**Grabaro**”) offers services (“**Lumende Services**”) online via the Lumende platform (“**Lumende**” or “**Platform**”) at <https://lumende.com/>.

Lumende Services include, but are not limited to, i) facilitation of contact between users seeking psychological counseling on Lumende (“**Clients**”) and the counselors offering their services (“**Counselors**”), ii) offering of suitable communication channels for Clients and Counselors, enabling the digital delivery of counseling services (such as psychological counseling or coaching) (“**Counseling Services**”).

- 1.2. Clients may access Lumende Services by completing the registration process at the Platform. After registration, a confirmation email will be sent to the Client’s provided email address. The registration process is considered complete only upon confirmation via the activation link. The contractual relationship between Lumende and the Client is established upon confirmation, and is governed by these T&C.
- 1.3. Counselors and Clients connect through Lumende interfaces, with Clients’ selection of Counselors managed within Lumende’s approved counselor network. Digital psychological counseling sessions (“**Sessions**”) are available with these Counselors. Counseling Services on the Platform are always paid.
- 1.4. Lumende serves exclusively as a facilitator, providing access to digital communication channels, and ensuring the Platform’s technical functionality. Lumende does not have access to or control over the content of the Sessions conducted between Counselors and Clients.
- 1.5. The counseling agreement is strictly between the Counselor and the Client, with the delivery of Services confined to that relationship. Any rights, duties, or claims resulting from the Sessions or the information shared during them are solely between the Counselor and the Client. Lumende does not assume any responsibility for, or involvement in, the counseling process or its content.
- 1.6. Counseling Services are exclusively designed to provide psychological counseling, which focuses on offering guidance, support, and coping strategies for everyday challenges and personal development. These services do not include therapy, medical

treatment, or diagnostic assessments for mental health conditions or any other medical concerns. The information provided by Counselors during psychological counseling on Lumende should not be considered a substitute for professional therapy or medical treatment for mental health conditions. If Clients require therapy or have mental health concerns, we strongly recommend consulting a healthcare provider or a qualified specialist.

2. Client Terms & Conditions

2.1. Client Account

- 2.1.1. Clients must be at least 16 years of age. Younger users may access Lumende with the consent of a legal guardian who must provide approval during the session or in a chat.
- 2.1.2. Clients must provide accurate and complete information during registration, including a valid email address and consent to the receipt of legally relevant messages at this email address.
- 2.1.3. Through registering, setting up a Client account and making use of the Services, Clients confirm their legal capacity is sufficient for them to make use of the Services in compliance with the agreement and in accordance with the applicable legal provisions.
- 2.1.4. To use Lumende, Clients must create an account with a freely chosen username (a nickname or a real name) and a password that complies with our password guidelines. Client accounts are non-transferable. The username and password must remain strictly confidential and not shared with third parties.
- 2.1.5. Clients can delete their Client account at any time by submitting a written request at legal@lumende.com.

2.2. Booking and Payment

- 2.2.1. Clients select their preferred Counselor based on their requirements and Counselor's availability, qualifications, prices and focus areas.
- 2.2.2. When a Client books and pays for a counseling session, Lumende will issue an invoice to the Client for the total payment ("**Full Session Fee**") with the following breakdown:
 - 2.2.2.1. The portion of the total payment allocated to the Counselor for their services ("**Counselor Fee**").
 - 2.2.2.2. The platform fee retained by Lumende for facilitating the selection, scheduling, booking and payment process ("**Lumende Service Fee**").
 - 2.2.2.3. Any additional fees associated with payment processing, clearly outlined to the Client ("**Payment Processing Fee**").
 - 2.2.2.4. If applicable under the relevant jurisdiction, VAT will be calculated and displayed separately.
- 2.2.3. By booking a session, the Client agrees to pay the Full Session Fee. All fees, charges, and taxes will be clearly itemized on the invoice to provide

full transparency. The Client will receive the invoice electronically at the email address associated with their account.

2.2.4. Payment is processed via a third-party payment processing provider, using available payment methods, which are indicated during the payment process.

2.3. Cancellations and Refunds

2.3.1. By booking a Session, the Client acknowledges and agrees that late cancellations or failure to attend a scheduled appointment may disrupt the Counselor's availability for other clients and may result in a financial or professional loss for the Counselor. To minimize these impacts, the following cancellation terms apply:

2.3.1.1. Clients understand that each appointment represents a time commitment by the Counselor, who may have declined other opportunities or appointments during the reserved time. By agreeing to this policy, the Client accepts responsibility for adhering to the cancellation terms to support the Counselor's professional schedule and commitments.

2.3.1.2. Clients can cancel the upcoming Session free of charge at least 7 calendar days before the session via an email to legal@lumende.com from an email address associated with their account on Lumende.

2.3.1.3. Any Session that is not canceled or is canceled less than 7 calendar days before the scheduled appointment will be charged in full.

2.3.1.4. At the sole discretion of Lumende, cancellations due to documented reasons out of control of Clients, partial refunds could be made within a shorter time.

2.3.2. If the Counselor cancels the Session, the Client will receive a full refund of the Full Session Fee.

2.3.3. Refunds for canceled Sessions are processed within 7 business days, depending on the payment method used.

2.4. Liability Limitation

2.4.1. The Client and Counselor will enter into an agreement directly regarding the Counseling Services, which is independent of Lumende.

2.4.2. Clients acknowledge that the Counseling Services are provided by independent Counselors and that Lumende is not responsible for the content, conduct, or outcomes of the Sessions.

2.4.3. Lumende's total liability, in any case, is limited to the Full Service Fee paid by the Client.

2.4.4. Lumende does not assume any warranty for quality defects or connection failures, the causes of which lie outside Lumende's field of technical influence and for the occurrence of which Lumende is not responsible.

2.4.5. Lumende does not guarantee uninterrupted access to the Platform at all times. Lumende is not liable for temporary disruptions, changes, or

termination of Services or specific features. Additionally, Lumende assumes no responsibility for issues beyond its control. Clients are responsible for maintaining updated software, backing up data, and ensuring their devices are protected by antivirus and firewall software. If Clients believe disruptions are due to Lumende's services, they must report the issue to support@lumende.com within 14 days of experiencing the problem.

2.5. Prohibited Conduct

2.5.1. Clients must not:

2.5.1.1. Misuse Lumende or engage in unlawful activities.

2.5.1.2. Provide false information or impersonate others.

2.5.1.3. Contact Counselors, whose services were booked by them on Lumende, outside Lumende without permission.

2.5.2. Lumende reserves the right to suspend or permanently remove any Client from the Platform for violating these terms

2.6. Data Privacy

2.6.1. By using Lumende, the Client consents to the collection, use, and processing of personal data as described in Lumende's Privacy Policy, in compliance with the General Data Protection Regulation (GDPR).

2.7. Governing Law and Dispute Resolution

2.7.1. This Agreement is governed by the laws of Estonia.

2.7.2. Any disputes arising from or relating to this Agreement will be resolved through arbitration in Estonia.

3. Counselor Terms & Conditions

3.1. Counselor Account and Services

3.1.1. Counselors must create a professional account, providing accurate credentials and proof of identity and qualifications. Lumende requires a statutory required level of qualifications and certifications to provide medical treatment in their country of residence with at least 3 years of experience. For the avoidance of doubt, while Lumende values a high standard of professionalism and expertise among its Counselors, all services offered on Lumende Platform are strictly limited to counseling and should not include medical diagnoses or treatments.

3.1.2. Counselors must agree to the terms of their engagement as independent contractors offering psychological counseling services ("**Counselor Services**") via Lumende. Counselors are neither employees nor agents nor representatives of Lumende. Lumende does not itself provide Counselor Services and is not a healthcare entity. The Counselors themselves are responsible for the performance of the Counselor Services. Lumende's role is limited to facilitating the contact between Counselors and Clients.

- 3.1.3. Counselor Services will only include non-insured and non-tariff regulated services that are within the scope of the Counselors' experience and credentials. Counselors must not diagnose, treat, test, advise, counsel, recommend a course of treatment, or otherwise provide or perform any activities that fall under legally regulated psychotherapy or medical practices.
- 3.1.4. Counselors should be legally allowed to provide counseling services in their country of residency.
- 3.1.5. Counselors should be fully legally established to accept bank payments and issue invoices.
- 3.1.6. Counselors should be registered for VAT and provide VAT identification number to Lumende for payments.
- 3.1.7. Counselors should provide Lumende with Counselor Fee net of VAT during the registration process or using preferences section of Counselors' dashboard.
- 3.1.8. Counselors have the right to adjust their Counselor Fees at their sole discretion; however, they are expected to do so in adherence to principles of fair competition.

3.2. Payment

- 3.2.1. Lumende acts as the payment intermediary between Clients and Counselors. When a Client books a session, Lumende collects the Full Session Fee on behalf of the Counselor, which includes, among others, Counselor Fee and Lumende Service Fee.
- 3.2.2. Counselors agree that Lumende, at its sole discretion, determines and establishes the Lumende Service Fee as an additional amount on top of Counselor Fee. Counselors acknowledge that Lumende may revise the Lumende Service Fee from time to time.
- 3.2.3. On the first working day following each calendar month Lumende will provide Counselors with a settlement statement indicating the sessions booked and completed in the previous calendar month, specifying amounts collected from respective Clients. In cases of errors, Counselors should contact Lumende at support@lumende.com.
- 3.2.4. Based on the settlement statement, Counselors must issue an invoice to Lumende for the services rendered.
- 3.2.5. Invoices must comply with applicable invoicing standards and include necessary details such as the Counselor's bank details and tax identification information, if applicable.
- 3.2.6. Payment will be made to the Counselor's specified account within 3 working days.
- 3.2.7. Counselors bear full responsibility for meeting their tax obligations, including VAT registration, filing, and reporting as mandated by their local tax authority. Lumende is not liable for any tax-related issues arising from the Counselor's activities. Counselors are encouraged to seek advice from a tax professional to ensure compliance with all relevant tax laws and regulations in their jurisdiction.

3.3. Counselor's Responsibilities

3.3.1. Counselors are responsible for:

3.3.1.1. Delivering Sessions in a competent, professional, and ethical manner, ensuring that Clients receive high-quality support.

3.3.1.2. Adhering to the laws and regulations applicable in their country or region of operation, including, but not limited to, GDPR and applicable data protection laws.

3.3.1.3. Confirming they are adequately qualified and authorized to provide psychological counseling in their jurisdiction, meeting any local licensing or regulatory requirements.

3.3.1.4. Handling any disputes directly with Clients.

3.3.2. In the event that Counsellors form the view that there is a need for deeper personal counselling or medical treatment of Clients, for which Lumende is not suitable, they will immediately inform Clients and Lumende of these circumstances. In such a case, continued use of the Services by the relevant Clients is either not possible or, in consultation with the assigned Counsellors, only possible to a limited extent.

3.4. Conduct and Termination

3.4.1. To maintain the integrity of the Platform, Counselors must:

3.4.1.1. *Uphold Professional Standards*: Interact respectfully and professionally with Clients, adhering to ethical codes of conduct.

3.4.1.2. *Avoid Misconduct*: Refrain from any behavior that could harm the Client or damage Lumende's reputation.

3.4.1.3. *Accountability*: Take responsibility for their actions and decisions during counseling Sessions.

3.4.2. Counselors must not:

3.4.2.1. Solicit Clients for services outside Lumende.

3.4.2.2. Advertise their own services using the Lumende Platform.

3.4.2.3. Share confidential Client information outside legal obligations.

3.4.2.4. Engage in conduct harmful to Lumende's reputation.

3.4.3. Lumende reserves the right to suspend or permanently remove any Counselor from the Platform for violating these terms, engaging in misconduct, or failing to meet the outlined responsibilities.

3.5. Data Privacy

3.5.1. Counselors must adhere to data protection laws, including GDPR, when handling Client data. Counselors must ensure they have appropriate measures to protect personal data.

3.5.2. Counselors agree to Lumende's Privacy Policy regarding the collection, use, and storage of personal data.

3.6. Liability Limitation

3.6.1. Lumende is not responsible for any actions taken by the Counselor in relation to their Counseling Services.

3.6.2. Counselors agree to indemnify Lumende for any claims arising from their Counseling Services.

4. Miscellaneous

4.1. Updates of Terms & Conditions

4.1.1. Lumende reserves the right to update these T&C at any time. Changes will be communicated to Clients and Counselors via the Platform or email. Continued use of the Platform constitutes acceptance of the new T&C.

4.2. Severability

4.2.1. If any provision of these T&C is found to be invalid or unenforceable, the remaining provisions will continue in full force and effect.

4.3. Force Majeure

4.3.1. Lumende is not liable for any failure to perform due to events beyond its reasonable control, such as natural disasters, legal changes, or technological issues.

4.4. Precedence of Estonian Version

4.4.1. These T&C are available in English, German, and Estonian languages. In the event of any discrepancies or differences in interpretation between the translations, the Estonian version shall take precedence and will be considered the definitive version.

5. Contact Information

5.1. For questions or concerns, contact us at:

Email: legal@lumende.com

Address: Harju maakond, Ahtri tn 12, Tallinn, Estonia

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Grabaro OÜ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung)
Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ahtri tn 12, 10151, Estland

für die Nutzung der
Lumende-Plattform (<https://lumende.com/>)

Datum des Inkrafttretens: 1. Januar 2025

1. Zweck und Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB")

- 1.1. Grabaro OÜ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung), Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ahtri tn 12, 10151, Estland ("**Grabaro**") bietet Dienstleistungen ("**Lumende-Dienste**") online über die Lumende-Plattform ("**Lumende**" oder "**Plattform**") unter <https://lumende.com/> an.

Die Lumende-Dienste umfassen unter anderem i) die Erleichterung des Kontakts zwischen Nutzern, die auf Lumende psychologische Beratung suchen ("**Kunden**"), und den Beratern, die ihre Dienste anbieten ("**Berater**"), ii) das Angebot geeigneter Kommunikationskanäle für Kunden und Berater, die die digitale Erbringung von Beratungsdiensten (wie psychologische Beratung oder Coaching) ermöglichen ("**Beratungsdienste**").

- 1.2. Kunden können auf die Lumende-Dienste zugreifen, indem sie den Registrierungsprozess auf der Plattform abschließen. Nach der Registrierung wird eine Bestätigungs-E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Der Registrierungsprozess gilt erst mit der Bestätigung über den Aktivierungslink als abgeschlossen. Das Vertragsverhältnis zwischen Lumende und dem Kunden kommt mit der Bestätigung zustande und wird durch diese AGB geregelt.
- 1.3. Berater und Kunden verbinden sich über Lumende-Schnittstellen, wobei die Auswahl der Berater durch die Kunden innerhalb des von Lumende genehmigten Beraternetzwerks erfolgt. Digitale psychologische Beratungssitzungen ("**Beratersitzungen**" oder "**Sitzungen**") sind mit diesen Beratern verfügbar. Die Beratungsdienste auf der Plattform sind immer kostenpflichtig.
- 1.4. Lumende fungiert ausschließlich als Vermittler, der den Zugang zu digitalen Kommunikationskanälen ermöglicht und die technische Funktionalität der Plattform sicherstellt. Lumende hat keinen Zugang zu oder Kontrolle über den Inhalt der Sitzungen, die zwischen Beratern und Kunden stattfinden.
- 1.5. Der Beratungsvertrag besteht ausschließlich zwischen dem Berater und dem Kunden, wobei die Erbringung der Dienstleistungen auf diese Beziehung beschränkt ist. Alle Rechte, Pflichten oder Ansprüche, die sich aus den Sitzungen oder den dabei ausgetauschten Informationen ergeben, bestehen ausschließlich zwischen dem

Berater und dem Kunden. Lumende übernimmt keine Verantwortung für den Beratungsprozess oder dessen Inhalt und ist auch nicht daran beteiligt.

- 1.6. Die Beratungsdienste dienen ausschließlich der psychologischen Beratung, die sich darauf konzentriert, Anleitung, Unterstützung und Bewältigungsstrategien für die Herausforderungen des Alltags und die persönliche Entwicklung anzubieten. Diese Dienste beinhalten keine Therapie, medizinische Behandlung oder diagnostische Bewertungen für psychische Erkrankungen oder andere medizinische Belange. Die von den Beratern im Rahmen der psychologischen Beratung auf Lumende bereitgestellten Informationen sollten nicht als Ersatz für eine professionelle Therapie oder medizinische Behandlung bei psychischen Erkrankungen angesehen werden. Wenn Kunden eine Therapie benötigen oder psychische Probleme haben, empfehlen wir dringend, einen Gesundheitsdienstleister oder einen qualifizierten Spezialisten zu konsultieren.

2. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

2.1. Kundenkonto

- 2.1.1. Die Kunden müssen mindestens 16 Jahre alt sein. Jüngere Nutzer können Lumende mit Zustimmung eines Erziehungsberechtigten nutzen, der während der Sitzung oder in einem Chat seine Zustimmung geben muss.
- 2.1.2. Die Kunden müssen bei der Registrierung korrekte und vollständige Angaben machen, einschließlich einer gültigen E-Mail-Adresse, und dem Empfang von rechtlich relevanten Nachrichten an diese E-Mail-Adresse zustimmen.
- 2.1.3. Mit der Registrierung, der Einrichtung eines Kundenkontos und der Nutzung der Dienste bestätigt der Kunde, dass er rechtsfähig ist und die Dienste vertragsgemäß und in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen kann.
- 2.1.4. Um Lumende nutzen zu können, müssen Kunden ein Konto mit einem frei gewählten Benutzernamen (Spitzname oder echter Name) und einem Passwort, das unseren Passwortrichtlinien entspricht, anlegen. Kundenkonten sind nicht übertragbar. Der Benutzername und das Passwort müssen streng vertraulich bleiben und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- 2.1.5. Kunden können ihr Kundenkonto jederzeit löschen, indem sie einen schriftlichen Antrag an legal@lumende.com stellen.

2.2. Buchung und Bezahlung

- 2.2.1. Die Kunden wählen ihren bevorzugten Berater auf der Grundlage ihrer Anforderungen und der Verfügbarkeit, der Qualifikationen, der Preise und der Schwerpunktbereiche des Beraters aus.
- 2.2.2. Wenn ein Kunde eine Beratungssitzung bucht und bezahlt, stellt Lumende dem Kunden eine Rechnung über den Gesamtbetrag ("**Volle Sitzungsgebühr**") mit folgender Aufschlüsselung aus:

- 2.2.2.1. Der Anteil des Gesamtbetrags, der dem Berater für seine Dienste zugewiesen wird ("**Beraterhonorar**").
 - 2.2.2.2. Die von Lumende einbehaltene Plattformgebühr für die Erleichterung des Auswahl-, Planungs-, Buchungs- und Zahlungsprozesses ("**Lumende Servicegebühr**").
 - 2.2.2.3. Alle zusätzlichen Gebühren im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung, die dem Kunden deutlich mitgeteilt werden ("**Zahlungsabwicklungsgebühr**").
 - 2.2.2.4. Die Mehrwertsteuer wird, sofern sie nach dem jeweiligen Recht anwendbar ist, gesondert berechnet und ausgewiesen.
- 2.2.3. Mit der Buchung einer Sitzung erklärt sich der Kunde bereit, die Volle Sitzungsgebühr zu zahlen. Alle Gebühren, Kosten und Steuern werden auf der Rechnung deutlich aufgeführt, um vollständige Transparenz zu gewährleisten. Der Kunde erhält die Rechnung elektronisch an die mit seinem Konto verbundene E-Mail-Adresse.
- 2.2.4. Die Zahlung wird über einen Drittanbieter für die Zahlungsabwicklung abgewickelt, wobei die verfügbaren Zahlungsmethoden, die während des Zahlungsvorgangs angegeben werden, verwendet werden.

2.3. Stornierungen und Erstattungen

- 2.3.1. Mit der Buchung einer Sitzung nimmt der Kunde zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass verspätete Stornierungen oder Nichterscheinen zu einem geplanten Termin die Verfügbarkeit des Beraters für andere Kunden beeinträchtigen und zu einem finanziellen oder beruflichen Verlust für den Berater führen können. Um diese Auswirkungen zu minimieren, gelten die folgenden Stornierungsbedingungen:
- 2.3.1.1. Die Kunden verstehen, dass jeder Termin eine zeitliche Verpflichtung des Beraters darstellt, der möglicherweise andere Gelegenheiten oder Termine während der reservierten Zeit abgelehnt hat. Mit der Zustimmung zu diesen AGB akzeptiert der Kunde die Verantwortung für die Einhaltung der Stornierungsbedingungen, um den beruflichen Zeitplan und die Verpflichtungen des Beraters zu unterstützen.
 - 2.3.1.2. Kunden können die anstehende Sitzung bis spätestens 7 Kalendertage vor der Sitzung kostenlos per E-Mail an legal@lumende.com von einer mit ihrem Konto auf Lumende verbundenen E-Mail-Adresse stornieren.
 - 2.3.1.3. Jede Sitzung, die nicht oder weniger als 7 Kalendertage vor dem geplanten Termin storniert wird, wird in voller Höhe berechnet.
 - 2.3.1.4. Nach alleinigem Ermessen von Lumende können bei Stornierungen aus dokumentierten Gründen, die der Kunde nicht zu verantworten hat, Teilerstattungen innerhalb einer kürzeren Frist vorgenommen werden.
- 2.3.2. Wenn der Berater die Sitzung absagt, erhält der Kunde die Volle Sitzungsgebühr zurück.

2.3.3. Rückerstattungen für stornierte Sitzungen werden innerhalb von 7 Werktagen bearbeitet, je nach der verwendeten Zahlungsmethode.

2.4. Beschränkung der Haftung

2.4.1. Der Kunde und der Berater schließen direkt eine Vereinbarung über die Beratungsdienste ab, die unabhängig von Lumende ist.

2.4.2. Die Kunden erkennen an, dass die Beratungsdienste von unabhängigen Beratern erbracht werden und dass Lumende nicht für den Inhalt, die Durchführung oder die Ergebnisse der Sitzungen verantwortlich ist.

2.4.3. Die Gesamthaftung von Lumende ist in jedem Fall auf die vom Kunden gezahlte Volle Sitzungsgebühr beschränkt.

2.4.4. Lumende übernimmt keine Gewährleistung für Qualitätsmängel oder Anschlussfehler, deren Ursachen außerhalb des technischen Einflussbereichs von Lumende liegen und für deren Auftreten Lumende nicht verantwortlich ist.

2.4.5. Lumende garantiert keinen ununterbrochenen Zugang zur Plattform zu jeder Zeit. Lumende haftet nicht für vorübergehende Unterbrechungen, Änderungen oder die Beendigung von Diensten oder bestimmten Funktionen. Darüber hinaus übernimmt Lumende keine Verantwortung für Probleme, die außerhalb seiner Kontrolle liegen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Software auf dem neuesten Stand zu halten, seine Daten zu sichern und sicherzustellen, dass seine Geräte durch Antivirus- und Firewall-Software geschützt sind. Wenn Kunden glauben, dass Störungen auf die Dienste von Lumende zurückzuführen sind, müssen sie das Problem innerhalb von 14 Tagen nach Auftreten des Problems an support@lumende.com melden.

2.5. Verbotenes Verhalten

2.5.1. Kunden dürfen das nicht:

2.5.1.1. Lumende missbrauchen oder sich an ungesetzlichen Aktivitäten beteiligen.

2.5.1.2. Falsche Angaben zu machen oder sich für andere auszugeben.

2.5.1.3. Kontaktaufnahme mit Beratern, deren Dienste sie über Lumende gebucht haben, außerhalb von Lumende ohne Genehmigung.

2.5.2. Lumende behält sich das Recht vor, Kunden, die gegen diese Bedingungen verstoßen, zu suspendieren oder dauerhaft von der Plattform zu entfernen.

2.6. Datenschutz

2.6.1. Durch die Nutzung von Lumende stimmt der Kunde der Erfassung, Verwendung und Verarbeitung personenbezogener Daten zu, wie in der Datenschutzrichtlinie von Lumende beschrieben, in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung (GDPR).

2.7. Geltendes Recht und Streitbeilegung

2.7.1. Diese Vereinbarung unterliegt dem estnischen Recht.

2.7.2. Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, werden durch ein Schiedsgericht in Estland entschieden.

3. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Berater

3.1. Berater-Konto und Dienstleistungen

- 3.1.1. Berater müssen ein professionelles Konto einrichten und genaue Referenzen sowie einen Nachweis ihrer Identität und Qualifikationen vorlegen. Lumende verlangt ein gesetzlich vorgeschriebenes Niveau an Qualifikationen und Zertifizierungen, um medizinische Behandlungen in ihrem Wohnsitzland anbieten zu können, sowie mindestens 3 Jahre Erfahrung. Zur Vermeidung von Zweifeln: Obwohl Lumende einen hohen Standard an Professionalität und Fachwissen bei seinen Beratern schätzt, sind alle auf der Lumende-Plattform angebotenen Dienstleistungen strikt auf Beratung beschränkt und sollten keine medizinischen Diagnosen oder Behandlungen beinhalten.
- 3.1.2. Berater müssen den Bedingungen ihres Engagements als unabhängige Vertragspartner zustimmen, die psychologische Beratungsdienste ("**Beraterdienste**") über Lumende anbieten. Berater sind weder Angestellte noch Agenten oder Vertreter von Lumende. Lumende bietet selbst keine Beratungsdienste an und ist keine Einrichtung des Gesundheitswesens. Die Berater sind selbst für die Erbringung der Beraterdienste verantwortlich. Die Rolle von Lumende beschränkt sich auf die Erleichterung des Kontakts zwischen Beratern und Kunden.
- 3.1.3. Die Beraterdienste umfassen nur nicht versicherte und nicht tariflich geregelte Dienstleistungen, die in den Bereich der Erfahrung und der Qualifikation der Berater fallen. Berater dürfen keine Diagnosen stellen, Behandlungen durchführen, Tests durchführen, Ratschläge erteilen, eine Behandlung empfehlen oder anderweitig Aktivitäten anbieten oder durchführen, die unter gesetzlich geregelte Psychotherapie oder medizinische Praktiken fallen.
- 3.1.4. Berater sollten rechtlich befugt sein, in dem Land, in dem sie ihren Wohnsitz haben, Beratungsdienste anzubieten.
- 3.1.5. Die Berater sollten rechtlich befugt sein, Bankzahlungen anzunehmen und Rechnungen auszustellen.
- 3.1.6. Die Berater sollten für die Mehrwertsteuer registriert sein und Lumende für Zahlungen eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer angeben.
- 3.1.7. Berater sollten Lumende während des Registrierungsprozesses oder über die Einstellungen im Dashboard für Berater die Beraterhonorare ohne Mehrwertsteuer angeben.
- 3.1.8. Die Berater haben das Recht, ihre Beraterhonorare nach eigenem Ermessen anzupassen; es wird jedoch erwartet, dass sie dabei die Grundsätze des fairen Wettbewerbs einhalten.

3.2. Zahlung

- 3.2.1. Lumende fungiert als Zahlungsvermittler zwischen Kunden und Beratern. Wenn ein Kunde eine Sitzung bucht, zieht Lumende die Volle Sitzungsgebühr im Namen des Beraters ein, die unter anderem die Beratergebühr und die Lumende-Servicegebühr umfasst.
- 3.2.2. Berater erklären sich damit einverstanden, dass Lumende nach eigenem Ermessen die Lumende-Servicegebühr als zusätzlichen Betrag zum Beraterhonorar festlegt und einführt. Die Berater erkennen an, dass Lumende die Lumende-Servicegebühr von Zeit zu Zeit überarbeiten kann.
- 3.2.3. Am ersten Arbeitstag nach jedem Kalendermonat stellt Lumende den Beratern eine Abrechnung zur Verfügung, in der die im vorangegangenen Kalendermonat gebuchten und abgeschlossenen Sitzungen aufgeführt sind und die von den jeweiligen Kunden eingezogenen Beträge angegeben werden. Im Falle von Fehlern sollten die Berater Lumende unter support@lumende.com kontaktieren.
- 3.2.4. Auf der Grundlage der Abrechnung müssen die Berater Lumende eine Rechnung für die erbrachten Leistungen ausstellen.
- 3.2.5. Die Rechnungen müssen den geltenden Rechnungsstellungsnormen entsprechen und die erforderlichen Angaben wie die Bankverbindung des Beraters und gegebenenfalls die Steueridentifikationsdaten enthalten.
- 3.2.6. Die Zahlung erfolgt innerhalb von 3 Arbeitstagen auf das angegebene Konto des Beraters.
- 3.2.7. Berater tragen die volle Verantwortung für die Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten, einschließlich der Mehrwertsteuerregistrierung, -ablage und -berichterstattung gemäß den Vorschriften ihrer lokalen Steuerbehörde. Lumende haftet nicht für steuerliche Fragen, die sich aus der Tätigkeit des Beraters ergeben. Den Beratern wird empfohlen, sich von einem Steuerexperten beraten zu lassen, um die Einhaltung aller relevanten Steuergesetze und -vorschriften in ihrem Land sicherzustellen.

3.3. Verantwortlichkeiten des Beraters

- 3.3.1. Die Berater sind verantwortlich für:
 - 3.3.1.1. Durchführung von Sitzungen auf kompetente, professionelle und ethische Weise, um sicherzustellen, dass die Kunden hochwertige Unterstützung erhalten.
 - 3.3.1.2. Einhaltung der in ihrem Land oder ihrer Region geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich, aber nicht beschränkt auf GDPR und geltende Datenschutzgesetze.
 - 3.3.1.3. Bestätigung, dass sie ausreichend qualifiziert und befugt sind, in ihrem Zuständigkeitsbereich psychologische Beratung zu leisten, und dass sie alle lokalen Zulassungs- oder Regulierungsanforderungen erfüllen.
 - 3.3.1.4. Bearbeitung etwaiger Streitigkeiten direkt mit den Kunden.
- 3.3.2. Sollten die Berater der Ansicht sein, dass eine vertiefte persönliche Beratung oder medizinische Behandlung der Kunden erforderlich ist, für die Lumende nicht geeignet ist, werden sie die Kunden und Lumende unverzüglich über diese Umstände informieren. In einem solchen Fall ist

eine weitere Nutzung der Dienste durch die betreffenden Kunden nicht oder in Absprache mit den beauftragten Beratern nur in eingeschränktem Umfang möglich.

3.4. Verhalten und Beendigung

3.4.1. Um die Integrität der Plattform zu wahren, müssen die Berater:

3.4.1.1. *Professionelle Standards aufrechterhalten*: Respektvoller und professioneller Umgang mit den Kunden unter Einhaltung der ethischen Verhaltensregeln.

3.4.1.2. *Vermeiden Sie Fehlverhalten*: Unterlassen Sie jegliches Verhalten, das dem Kunden schaden oder den Ruf von Lumende schädigen könnte.

3.4.1.3. *Verantwortlichkeit*: Übernehmen Sie die Verantwortung für ihre Handlungen und Entscheidungen während der Beratungssitzungen.

3.4.2. Berater dürfen nicht:

3.4.2.1. Kunden für Dienstleistungen außerhalb von Lumende zu gewinnen.

3.4.2.2. Ihre eigenen Dienste über die Lumende-Plattform zu bewerben.

3.4.2.3. Weitergabe vertraulicher Kundeninformationen außerhalb der gesetzlichen Verpflichtungen.

3.4.2.4. Verhalten, das dem Ruf von Lumende schadet.

3.4.3. Lumende behält sich das Recht vor, jeden Berater zu suspendieren oder dauerhaft von der Plattform zu entfernen, wenn er gegen diese Bedingungen verstößt, ein Fehlverhalten begeht oder den beschriebenen Pflichten nicht nachkommt.

3.5. Datenschutz

3.5.1. Berater müssen sich beim Umgang mit Kundendaten an die Datenschutzgesetze, einschließlich GDPR, halten. Berater müssen sicherstellen, dass sie über geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten verfügen.

3.5.2. Die Berater erklären sich mit den Datenschutzbestimmungen von Lumende hinsichtlich der Erhebung, Verwendung und Speicherung personenbezogener Daten einverstanden.

3.6. Beschränkung der Haftung

3.6.1. Lumende ist nicht verantwortlich für Handlungen, die der Berater im Zusammenhang mit seinen Beratungsleistungen vornimmt.

3.6.2. Die Berater verpflichten sich, Lumende für alle Ansprüche, die sich aus ihren Beratungsleistungen ergeben, schadlos zu halten.

4. Sonstiges

4.1. Aktualisierungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

4.1.1. Lumende behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu aktualisieren. Die Änderungen werden den Kunden und Beratern über die Plattform oder per E-Mail mitgeteilt. Die fortgesetzte Nutzung der Plattform gilt als Zustimmung zu den neuen AGB.

4.2. Trennbarkeit

4.2.1. Sollte sich eine Bestimmung dieser AGB als ungültig oder nicht durchsetzbar erweisen, bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft und wirksam.

4.3. Höhere Gewalt

4.3.1. Lumende haftet nicht für Leistungsausfälle aufgrund von Ereignissen, die außerhalb des Einflussbereichs von Lumende liegen, wie z. B. Naturkatastrophen, rechtliche Änderungen oder technische Probleme.

4.4. Vorrang der estnischen Fassung

4.4.1. Diese AGB sind in englischer, deutscher und estnischer Sprache verfügbar. Im Falle von Unstimmigkeiten oder unterschiedlichen Auslegungen zwischen den Übersetzungen hat die estnische Fassung Vorrang und gilt als die endgültige Fassung.

5. Kontaktinformationen

5.1. Bei Fragen oder Anliegen können Sie uns unter folgender Adresse erreichen:

E-Mail: legal@lumende.com

Anschrift: Harju maakond, Ahtri tn 12, Tallinn, Estland

Tingimused

of Grabaro OÜ (Limited Liability Company)
Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ahtri tn 12, 10151, Estonia

Lumende platvormi kasutamise kohta (<https://lumende.com/>)

Jõustumiskuupäev: jaanuar 2025

1. Käesolevate tingimuste eesmärk ja ulatus ("T&C")

1.1. Grabaro OÜ (piiratud vastutusega äriühing), Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Ahtri tn 12, 10151, Eesti ("**Grabaro**") pakub teenuseid ("**Lumende teenused**") internetis Lumende platvormi ("**Lumende**" või "**platvorm**") kaudu aadressil <https://lumende.com/>.

Lumende teenused hõlmavad muu hulgas i) kontaktide hõlbustamist Lumende kaudu psühholoogilist nõustamist otsivate kasutajate ("**Kliendid**") ja oma teenuseid pakkuvate nõustajate ("**Nõustajad**")

vahel, ii) sobivate suhtluskanalite pakkumist Klientidele ja Nõustajatele, mis võimaldavad nõustamisteenuste (näiteks psühholoogiline nõustamine või coaching) digitaalset osutamist ("**Nõustamisteenused**").

1.2. Kliendid saavad juurdepääsu Lumende teenustele, täites registreerimisprotsessi platvormil. Pärast registreerimist saadetakse kliendi esitatud e-posti aadressile kinnitav e-kiri. Registreerimisprotsess loetakse lõppenuks alles pärast aktiveerimislingi kaudu saadud kinnitust. Lumende ja kliendi vaheline lepinguline suhe tekib kinnituse saamisel ning seda reguleerivad käesolevad T&C.

1.3. Nõustajad ja kliendid võtavad ühendust Lumende liideste kaudu, kusjuures klientide nõustajate valik toimub Lumende heakskiidetud nõustajate võrgustiku kaudu. Nende nõustajatega on võimalik kasutada digitaalseid psühholoogilisi nõustamissessioone ("**Sessioonid**"). Nõustamisteenused platvormil on alati tasulised.

1.4. Lumende on üksnes vahendaja, kes pakub juurdepääsu digitaalsetele sidekanalitele ja tagab platvormi tehnilise funktsionaalsuse. Lumendel ei ole juurdepääsu nõustajate ja klientide vaheliste seansside sisule ega kontrolli selle üle.

1.5. Nõustamisleping on rangelt nõustaja ja kliendi vaheline, kusjuures teenuste osutamine piirdub selle suhtega. Mis tahes õigused, kohustused või nõuded, mis tulenevad nõustamissessioonidest või nende käigus jagatud teabest, on ainult nõustajate ja klientide vahel. Lumende ei võta endale mingit vastutust ega osalust nõustamisprotsessi või selle sisu eest.

1.6. Nõustamisteenused on mõeldud üksnes psühholoogilise nõustamise pakkumiseks, mis keskendub nõustamise, toetuse ja toimetulekustrateegiate pakkumisele

igapäevaste probleemide lahendamiseks ja isiklikuks arenguks. Need teenused ei hõlma teraapiat, ravi ega diagnostilisi hinnanguid vaimse tervise või muude meditsiiniliste probleemide kohta. Nõustajate poolt Lumende'i psühholoogilise nõustamise käigus pakutavat teavet ei tohiks pidada professionaalse teraapia või vaimse tervise seisundite meditsiinilise ravi asenduseks. Kui kliendid vajavad teraapiat või neil on vaimse tervise probleeme, soovitame tungivalt konsulteerida tervishoiuteenuse osutaja või kvalifitseeritud spetsialistiga.

2. Klienditingimused

2.1. Kliendikonto

- 2.1.1. Kliendid peavad olema vähemalt 16-aastased. Nooremad kasutajad võivad Lumende'i kasutada seadusliku hooldaja nõusolekul, kes peab andma oma nõusoleku sessiooni ajal või vestluses.
- 2.1.2. Kliendid peavad registreerimisel esitama täpsed ja täielikud andmed, sealhulgas kehtiva e-posti aadressi ja nõusoleku õiguslikult asjakohaste sõnumite saamiseks sellele e-posti aadressile.
- 2.1.3. Klient kinnitab registreerumise, kliendikonto loomise ja teenuste kasutamisega, et tema õigusvõime on piisav, et kasutada teenuseid vastavalt lepingule ja kohaldatavatele õigusnormidele.
- 2.1.4. Lumende kasutamiseks peavad kliendid looma konto, millel on vabalt valitud kasutajanimi (hüüdnimi või pärisnimi) ja parool, mis vastab meie paroolijuhistele. Kliendikontod ei ole ülekantavad. Kasutajanimi ja parool peavad jääma rangelt konfidentsiaalseks ja neid ei tohi jagada kolmandate isikutega.
- 2.1.5. Kliendid võivad oma kliendikonto igal ajal kustutada, esitades kirjaliku taotluse aadressil legal@lumende.com.

2.2. Broneerimine ja maksmine

- 2.2.1. Kliendid valivad oma eelistatud nõustaja vastavalt oma vajadustele ja nõustaja kättesaadavusele, kvalifikatsioonile, hindadele ja fookusvaldkondadele.
- 2.2.2. Kui klient broneerib ja maksab nõustamissessiooni eest, väljastab Lumende kliendile arve kogu makse kohta ("**Kogu istungi tasu**"), mis on jaotatud järgmiselt:
 - 2.2.2.1. Nõustajale tema teenuste eest eraldatud osa kogumaksest ("**Nõustaja tasu**").
 - 2.2.2.2. Lumende'i poolt kinnipeetav platvormitasu valiku, planeerimise, broneerimise ja maksmise protsessi hõlbustamise eest ("**Lumende teenustasu**").
 - 2.2.2.3. Kõik lisatasud, mis on seotud maksete töötlemisega ja mis on kliendile selgelt esitatud ("**Maksete töötlemise tasu**").
 - 2.2.2.4. Kui see on asjaomase jurisdiktsiooni kohaselt kohaldatav, arvutatakse ja kuvatakse käibemaks eraldi.
- 2.2.3. Seansi broneerimisega nõustub klient maksuma kogu seansi tasu. Kõik tasud, lõivud ja maksud esitatakse arvel selgelt, et tagada täielik

läbipaistvus. Klient saab arve elektrooniliselt oma kontoga seotud e-posti aadressile.

2.2.4. Makseid töödeldakse kolmanda osapoole makseteenuse pakkuja kaudu, kasutades olemasolevaid makseviise, mis on märgitud makseprotsessi ajal.

2.3. Tühistamised ja tagasimaksed

2.3.1. Seansi broneerides nõustub klient sellega, et hilinenud tühistamine või mitteilmumine võib häirida nõustaja kättesaadavust teiste klientide jaoks ning võib põhjustada nõustajale rahalist või ametialast kahju. Nende mõjude minimeerimiseks kehtivad järgmised tühistamistingimused:

2.3.1.1. Kliendid mõistavad, et iga kohtumine tähendab nõustajale ajalist kohustust, kuna ta võib olla keeldunud teistest võimalustest või kohtumistest reserveeritud aja jooksul. Nõustudes selle poliitikaga, võtab klient vastutuse kinni pidada tühistamistingimustest, et toetada nõustaja tööplaani ja -kohustusi.

2.3.1.2. Kliendid saavad eelseisva seansi tasuta tühistada vähemalt 7 kalendripäeva enne seansi, saates oma Lumende kontoga seotud e-posti aadressilt legal@lumende.com.

2.3.1.3. Iga istung, mida ei ole tühistatud või mis on tühistatud vähem kui 7 kalendripäeva enne kavandatud kohtumist, tuleb tasuda täies mahus.

2.3.1.4. Lumende ainuisikulise äranägemise järgi võidakse kliendi kontrolli alt väljas olevatel dokumenteeritud põhjustel toimuvatel tühistamistel teha osaline tagasimakse lühema aja jooksul.

2.3.2. Kui nõustaja tühistab istungi, saab klient kogu istungi tasu tagasi.

2.3.3. Tühistatud seansside tagasimaksed töödeldakse 7 tööpäeva jooksul, sõltuvalt kasutatud makseviisist.

2.4. Vastutuse piiramine

2.4.1. Klient ja nõustaja sõlmivad nõustamisteenuste kohta lepingu, mis on Lumende'ist sõltumatu.

2.4.2. Kliendid tunnistavad, et nõustamisteenuseid osutavad sõltumatud nõustajad ja et Lumende ei vastuta seansside sisu, läbiviimise või tulemuste eest.

2.4.3. Lumende kogu vastutus on igal juhul piiratud kliendi poolt makstud täieliku teenustasuga.

2.4.4. Lumende ei võta mingit garantiid kvaliteedivigade või ühendusriikete eest, mille põhjused jäävad väljapoole Lumende tehnilist mõjuvaldkonda ja mille tekkimise eest Lumende ei vastuta.

2.4.5. Lumende ei garanteeri katkematut juurdepääsu platvormile igal ajal. Lumende ei vastuta teenuste või konkreetsete funktsioonide ajutiste katkestuste, muudatuste või lõpetamise eest. Lisaks ei võta Lumende vastutust probleemide eest, mis ei ole tema kontrolli all. Kliendid vastutavad ajakohastatud tarkvara hooldamise, andmete varundamise ja

selle eest, et nende seadmed oleksid kaitstud viirusetõrje- ja tule müüri tarkvaraga. Kui kliendid usuvad, et häired on tingitud Lumende teenustest, peavad nad 14 päeva jooksul pärast probleemi ilmumist teatama sellest support@lumende.com.

2.5. Keelatud käitumine

2.5.1. Kliendid ei tohi:

2.5.1.1. Lumende väärkasutamine või ebaseaduslik tegevus.

2.5.1.2. Anda valeandmeid või kehastuda teisteks isikuteks.

2.5.1.3. Võtta ühendust nõustajatega, kelle teenused nad on Lumende'is broneerinud, väljaspool Lumende'i ilma loata.

2.5.2. Lumende jätab endale õiguse peatada või lõplikult eemaldada mis tahes Klient platvormilt nende tingimuste rikkumise eest.

2.6. Andmekaitse

2.6.1. Lumende kasutamisega nõustub klient isikuandmete kogumise, kasutamise ja töötlemisega, nagu on kirjeldatud Lumende privaatsuspoliitikas, kooskõlas üldise andmekaitsemäärusega (GDPR).

2.7. Kohaldatav õigus ja vaidluste lahendamine

2.7.1. Käesolevat lepingut reguleerivad Eesti seadused.

2.7.2. Kõik käesolevast lepingust tulenevad või sellega seotud vaidlused lahendatakse vahekohtu kaudu Eestis.

3. Nõustaja tingimused

3.1. Nõustaja konto ja teenused

3.1.1. Nõustajad peavad looma professionaalse konto, esitades täpsed volitused ning tõendid oma isikusamasuse ja kvalifikatsiooni kohta. Lumende nõuab seadusega nõutavat kvalifikatsiooni ja sertifikaate, et pakkuda ravi oma elukohariigis vähemalt 3-aastase töökogemusega. Kahtluste vältimiseks: kuigi Lumende hindab oma nõustajate kõrget professionaalsust ja asjatundlikkust, on kõik Lumende platvormil pakutavad teenused rangelt piiratud nõustamisega ja ei tohi sisaldada meditsiinilisi diagnoose ega ravi.

3.1.2. Nõustajad peavad nõustuma Lumende kaudu psühholoogilise nõustamise teenuseid ("**Nõustamisteenused**") pakkuvate sõltumatute töövõtjate töölevõtmise tingimustega. Nõustajad ei ole Lumende'i töötajad, agendid ega esindajad. Lumende ei osuta ise nõustamisteenuseid ega ole tervishoiuüksus. Nõustajad vastutavad ise nõustamisteenuste osutamise eest. Lumende roll piirdub nõustajate ja klientide vahelise kontakti hõlbustamisega.

3.1.3. Nõustaja teenused hõlmavad ainult kindlustamata ja mittetariifiselt reguleeritud teenuseid, mis kuuluvad nõustajate kogemuste ja volituste reguleerimisalasse. Nõustajad ei tohi diagnoosida, ravida, testida, nõustada, nõustada, soovitada ravikuuri ega muul viisil pakkuda või

teostada tegevusi, mis kuuluvad seadusega reguleeritud psühhoteraapia või meditsiinilise tegevuse alla.

- 3.1.4.Nõustajatel peaks olema seaduslik õigus pakkuda nõustamisteenuseid oma elukohariigis.
- 3.1.5.Nõustajad peaksid olema täielikult seaduslikult asutatud, et võtta vastu pangamaksud ja väljastada arveid.
- 3.1.6.Nõustajad peaksid olema registreeritud käibemaksudokumentatsioonil ja esitada Lumende'ile maksete tegemiseks käibemaksudokumentatsioonil registreerimise numbrit.
- 3.1.7.Nõustajad peaksid Lumende'ile esitada nõustajatasu ilma käibemaksuta registreerimise käigus või kasutades nõustajate armatuurlaua eelistuste sektsiooni.
- 3.1.8.Nõustajatel on õigus kohandada oma nõustajatasu oma äranägemise järgi, kuid neilt oodatakse, et nad teevad seda ausa konkurentsi põhimõtteid järgides.

3.2. Maksmine

- 3.2.1.Lumende tegutseb maksete vahendajana klientide ja nõustajate vahel. Kui klient broneerib seansi, kogub Lumende nõustajate nimel kogu seansi tasu, mis sisaldab muu hulgas nõustajatasu ja Lumende teenustasu.
- 3.2.2.Nõustajad nõustuvad, et Lumende määrab ja kehtestab Lumende'i teenustasu oma äranägemise järgi täiendava summaga lisaks nõustajatasule. Nõustajad tunnistavad, et Lumende võib Lumende teenustasu aeg-ajalt muuta.
- 3.2.3.Lumende esitab nõustajatele iga kalendrikuudele järgneval esimesel tööpäeval arveldusaruande, milles on märgitud eelmise kalendrikuu jooksul broneeritud ja lõpetatud seansid, täpsustades vastavalt klientidelt laekunud summad. Vigade korral peaksid nõustajad võtma ühendust Lumende'iga aadressil support@lumende.com.
- 3.2.4.Arveldusaruande alusel peavad nõustajad väljastama Lumende'ile arve osutatud teenuste eest.
- 3.2.5.Arved peavad vastama kehtivatele arveldusstandarditele ja sisaldama vajalikke andmeid, näiteks nõustaja pangaandmed ja vajaduse korral maksukohustuslase andmed.
- 3.2.6.Makse tehakse 3 tööpäeva jooksul nõustaja määratud kontole.
- 3.2.7.Nõustajad vastutavad täielikult oma maksukohustuste täitmise eest, sealhulgas käibemaksudokumentatsioonil registreerimise, esitamise ja aruandluse eest vastavalt kohaliku maksuameti korraldusele. Lumende ei vastuta nõustajate tegevusest tulenevate maksuküsimuste eest. Nõustajatel soovitatakse küsida nõu maksuspetsialistilt, et tagada vastavus kõigile asjakohastele maksuseadustele ja -määrustele oma jurisdiktsioonis.

3.3. Nõustaja kohustused

3.3.1.Nõustajad vastutavad:

- 3.3.1.1.Seansside läbiviimine pädeval, professionaalsel ja eetilisel viisil, tagades, et kliendid saavad kvaliteetset tuge.

- 3.3.1.2.järgivad oma asukohariigis või -piirkonnas kehtivaid seadusi ja eeskirju, sealhulgas, kuid mitte ainult, GDPRi ja kehtivaid andmekaitse seadusi.
- 3.3.1.3.kinnitada, et nad on piisavalt kvalifitseeritud ja volitatud pakkuma psühholoogilist nõustamist oma jurisdiktsioonis, täites kõiki kohalikke litsentseerimis- või regulatiivseid nõudeid.
- 3.3.1.4.Kõikide vaidluste lahendamine otse klientidega.
- 3.3.2.Juhul kui nõustajad leiavad, et on vaja põhjalikumat isiklikku nõustamist või Klientide ravi, milleks Lumende ei ole sobiv, teavitab ta sellest viivitamatult Kliente ja Lumende'i. Sellisel juhul ei ole teenuste jätkuv kasutamine asjaomaste Klientide poolt kas võimalik või on see määratud Nõustajatega konsulteerides võimalik ainult piiratud ulatuses.

3.4. Käitumine ja lõpetamine

- 3.4.1.Platvormi terviklikkuse säilitamiseks peavad nõustajad:
 - 3.4.1.1.*Järgige kutsestandardeid*: Suhtleb klientidega lugupidavalt ja professionaalselt, järgides eetilisi käitumisreegleid.
 - 3.4.1.2.*Vältige väärkäitumist*: Hoiduge igasugusest käitumisest, mis võiks kahjustada klienti või Lumende mainet.
 - 3.4.1.3.*Vastutus*: Võtta vastutus oma tegevuse ja otsuste eest nõustamissessioonide ajal.
- 3.4.2.Nõustajad ei tohi:
 - 3.4.2.1.Klientide otsimine teenuste saamiseks väljaspool Lumende'i.
 - 3.4.2.2.reklaamida oma teenuseid Lumende platvormi abil.
 - 3.4.2.3.Jagage konfidentsiaalset klienditeavet väljaspool seadusest tulenevaid kohustusi.
 - 3.4.2.4.Tegutseda Lumende mainet kahjustava käitumisega.
- 3.4.3.Lumende jätab endale õiguse peatada või lõplikult eemaldada mis tahes Nõustaja platvormilt nende tingimuste rikkumise, väärkäitumise või kirjeldatud kohustuste täitmata jätmise eest.

3.5. Andmekaitse

- 3.5.1.Nõustajad peavad kliendi andmete töötlemisel järgima andmekaitsealaseid õigusakte, sealhulgas GDPRi. Nõustajad peavad tagama, et neil on asjakohased meetmed isikuandmete kaitsmiseks.
- 3.5.2.Nõustajad nõustuvad Lumende privaatsuspoliitikaga seoses isikuandmete kogumise, kasutamise ja säilitamisega.

3.6. Vastutuse piiramine

- 3.6.1.Lumende ei vastuta nõustajate poolt nõustamisteenustega seoses tehtud toimingute eest.
- 3.6.2.Nõustajad nõustuvad hüvitama Lumende'ile kõik nõuded, mis tulenevad nende nõustamisteenustest.

4. Mitmesugused

4.1. Tingimuste uuendused

4.1.1.Lumende jätab endale õiguse neid T&C igal ajal uuendada. Muudatustest teatatakse klientidele ja nõustajatele platvormi või e-posti teel. Platvormi jätkuv kasutamine tähendab uute T&Ade aktsepteerimist.

4.2. Eraldatavus

4.2.1.Kui mõni käesolevate Tingimustega seotud säte tunnistatakse kehtetuks või jõustamatuks, jäävad ülejäänud sätted täielikult kehtima.

4.3. Väärmatu jõud

4.3.1.Lumende ei vastuta mis tahes ebaõnnestumiste eest, mis on tingitud tema mõistliku kontrolli alt väljas olevatest sündmustest, näiteks loodusõnnetustest, õiguslikest muudatustest või tehnoloogilistest probleemidest.

4.4. Eesti versiooni ülimuslikkus

4.4.1.Tingimused on saadaval inglise, saksa ja eesti keeles. Kui tõlgetes esineb lahknevusi või erinevusi, on eestikeelne versioon ülimuslik ja seda peetakse lõplikuks versiooniks.

5. Kontaktandmed

5.1. Küsimuste või probleemide korral võtke meiega ühendust aadressil:

E-post: legal@lumende.com

Aadress: Harju maakond, Ahtri tn 12, Tallinn, Eesti