

Termeni și Condiții de Utilizare a Site-ului www.consuela.md

Ultima actualizare: 26.08.26

Prezentul document Termeni și Condiții de Utilizare a Site-ului www.consuela.md conține informații despre condițiile de utilizare a site-ului, și despre serviciile de consiliere psihologică și psihoterapie oferite de către Ana Niculăeș, proprietară și administratoarea site-ului www.consuela.md (denumit în continuare “Site-ul”). Acest document reprezintă un contract între Ana Niculăeș și dumneavoastră, în calitate de utilizatori ai Site-ului.

Serviciile de consiliere psihologică și psihoterapie oferite prin Site sunt prestate de Ana Niculăeș, care este calificată și autorizată să ofere aceste servicii în conformitate cu standardele profesionale din domeniu. Serviciile pot fi oferite atât în format tradițional, față în față, cât și online, prin intermediul unor instrumente digitale securizate care respectă confidențialitatea și integritatea sesiunilor de consiliere.

Programarea ședințelor și procesarea plăților pentru serviciile prezentate pe acest Site se desfășoară prin intermediul platformei www.respiro.md (“Platforma Respiro”). Utilizarea acestei platforme presupune automat acceptarea explicită a Termenilor și Condițiilor de Utilizare a Platformei Respiro, disponibile pe respiro.md.

Este esențial pentru utilizatori să înțeleagă că prin accesarea și utilizarea serviciilor disponibile pe Site, își exprimă acordul cu Termenii și Condițiile de Utilizare prezentate în acest document. Ana Niculăeș își asumă responsabilitatea de a comunica acest aspect în mod clar și vizibil tuturor utilizatorilor. Vă recomandăm să citiți cu atenție acești termeni înainte de a utiliza serviciile Site-ului. Continuarea utilizării serviciilor oferite după publicarea oricăror modificări ale Termenilor și Condițiilor va constitui acceptarea acestor modificări din partea dumneavoastră.

Prezentul document este elaborat, în partea privind protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu Legea nr. 195 din 25 iulie 2024 privind protecția datelor cu caracter personal (“Legea nr. 195/2024”), în vigoare din 23 august 2026.

Ana Niculăeș își rezervă dreptul de a actualiza, modifica, adăuga sau exclude unele prevederi din prezentul document, conform evoluției legislației aplicabile și în scopul îmbunătățirii serviciilor oferite. În cazul oricăror actualizări sau modificări semnificative, utilizatorii vor fi notificați prin intermediul Site-ului sau prin e-mail.

1. Termeni și definiții

Confidențialitatea Datelor

Reflecție a angajamentului Site-ului de a proteja datele personale ale utilizatorilor, conform Legii nr. 195/2024 și practicilor de securitate robuste.

Consiliere Psihologică și psihoterapie

Servicii profesionale de consiliere psihologică și psihoterapie oferite de Ana Niculăeș, adaptate nevoilor individuale ale fiecărui client, respectând principiile etice ale profesiei.

Date cu caracter personal

Orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.

Categorii speciale de date cu caracter personal

Date privind starea de sănătate fizică sau mintală, inclusiv informațiile discutate în cadrul ședințelor de consiliere psihologică/psihoterapie, care beneficiază de un regim de protecție sporit conform Legii nr. 195/2024.

Ședință de Consiliere Psihologică/psihoterapie

Ședință de Consiliere Psihologică/psihoterapie Online sau Ședință de Consiliere Psihologică/psihoterapie Offline.

Ședință de Consiliere Psihologică/psihoterapie Offline

Sesiune, plătită, rezervată prin intermediul Platformei Respiro, care urmează să se desfășoare într-o locație fizică indicată de către psihologul Ana Niculăeș.

Ședință de Consiliere Psihologică/psihoterapie Online

Sesiune plătită rezervată prin intermediul Platformei Respiro, care urmează să se desfășoare în mod online.

2. Serviciile oferite prin intermediul Site-ului www.consuela.md

- 2.1. Prin intermediul Site-ului, clienții au posibilitatea de a identifica și încheia contracte direct cu psihologul Ana Niculăeș pentru obținerea de servicii de consiliere psihologică, fie în format tradițional (față în față), fie online.
- 2.2. Pentru a beneficia de serviciile de consiliere psihologică, utilizatorii trebuie să se programeze pentru o sesiune. Programarea se face accesând secțiunea “Prețuri Programare”, care redirecționează utilizatorul către Platforma Respiro pentru finalizarea programării.
- 2.3. Utilizarea Site-ului pentru identificarea serviciilor este gratuită pentru clienți. Psihologul Ana Niculăeș stabilește independent prețurile pentru serviciile de consiliere psihologică/psihoterapie, publicate pe Site.
- 2.4. Pentru desfășurarea serviciilor de consiliere psihologică, psihologul Ana Niculăeș și clientul vor programa ședințele, care pot fi desfășurate online sau tradițional, în funcție de acordul dintre părți.
- 2.5. Ședințele de consiliere psihologică online sunt realizate în condiții care respectă confidențialitatea. Acestea permit comunicarea prin chat video/audio între client și psihologul Ana Niculăeș, prin intermediul Platformei Respiro.
- 2.6. Utilizatorii Site-ului trebuie să dispună de o conexiune la internet de bună calitate. Site-ul este proiectat pentru a fi accesibil și interoperabil cu diverse dispozitive; recomandăm utilizarea versiunilor recente ale browserelor pentru o experiență optimă.
- 2.7. Informațiile despre confidențialitate și protecția datelor personale sunt detaliate în Articolul 8 al prezentului document.

3. Modalitățile de plată

- 3.1. Clienții vor achita serviciile de consiliere psihologică, în avans, folosind modalitățile de plată online descrise pe Platforma Respiro. Toate prețurile includ taxele și impozitele aplicabile. Plățile sunt procesate printr-un gateway de plată securizat, pentru a proteja confidențialitatea și integritatea datelor financiare ale clienților.
- 3.2. Plățile sunt gestionate direct de către psihologul Ana Niculăeș sau prin intermediul unui prestator de servicii de plată autorizat, în funcție de metodologia aleasă. Transferul plăților se va face prin intermediul Platformei Respiro sau prin oricare alte modalități propuse de către psihologul Ana Niculăeș. Nu se oferă servicii de plată directe de pe Site, ci doar facilitarea acestora prin metode autorizate.
- 3.3. Procedura de plată este următoarea:
 - După selectarea serviciului de consiliere psihologică și stabilirea detaliilor ședinței, clientul alege modalitatea de plată preferată.
 - Verificarea detaliilor comenzii, inclusiv serviciul selectat, data și ora ședinței.
 - Confirmarea plății se face pe pagina de plată, unde clientul este redirecționat pentru a introduce informațiile bancare necesare.
 - Finalizarea plății și primirea confirmării prin e-mail, care include detalii pentru accesarea ședinței online sau adresa pentru ședința față în față.
- 3.4. Clientul va primi o confirmare de plată prin e-mail, care va include detalii suplimentare necesare pentru participarea la ședința programată.
- 3.5. Politica de anulare este clarificată pe Site și în termenii contractuali, iar rambursările se procesează conform acesteia. Anulările făcute cu mai puțin de 24 de ore înainte de ședință sau neprezentarea la ședință nu sunt eligibile pentru rambursare.
- 3.6. În cazul refuzului plății sau întârzierii acesteia, serviciul de consiliere psihologică nu va fi oferit până la soluționarea problemei de plată.

4. Programarea Ședințelor de Consiliere Psihologică

- 4.1. Programarea ședințelor de consiliere psihologică este gestionată direct de către psihologul Ana Niculăeș prin intermediul Platformei Respiro. Clientul poate alege din datele și orele disponibile afișate.
- 4.2. Confirmarea oficială a programării va fi trimisă clientului prin e-mail și poate fi verificată oricând accesând contul personal de pe Platforma Respiro.

4.3. Clientul și psihologul Ana Niculăeș sunt direct responsabili pentru desfășurarea ședinței de consiliere psihologică. Dacă clientul nu se prezintă la ședința programată, nu există obligația de a reprograma ședința și plata efectuată nu va fi restituită.

4.4. Dacă clientul dorește să reprogrameze o ședință, trebuie să informeze cu cel puțin 24 de ore înainte de ședința programată. Reprogramarea se face direct pe Platforma Respiro.

4.5. Clientul poate anula ședința de consiliere psihologică cu cel puțin 24 de ore înainte de ședința programată pentru a solicita o rambursare. Anulările se fac prin intermediul opțiunilor de comunicare disponibile pe Platforma Respiro și trebuie confirmate de sistem.

4.6. Anulările sau reprogramările făcute cu mai puțin de 24 de ore înainte de ședința programată nu permit rambursarea costului ședinței.

4.7. Odată ce serviciul de consiliere psihologică a fost prestat, clientul pierde dreptul de revocare a contractului. Dacă serviciul nu îndeplinește așteptările clientului, acesta poate adresa reclamații direct către Ana Niculăeș sau autoritățile competente pentru a-și apăra drepturile.

5. Comportament interzis

5.1. Utilizatorii Site-ului sunt obligați să acționeze cu bună-credință, să evite orice comportament inadecvat care contravine normelor legale, morale sau ordinii publice, și să nu prejudicieze drepturile și interesele legitime ale altor utilizatori sau ale psihologului Ana Niculăeș.

5.2. Psihologul Ana Niculăeș își rezervă dreptul de a suspenda sau bloca accesul la serviciile Site-ului pentru orice utilizator care încalcă termenii de utilizare, și de a întreprinde acțiuni legale în cazul unor astfel de încălcări.

5.3. Utilizatorii sunt obligați să respecte toate drepturile de proprietate intelectuală asociate cu conținutul Site-ului, inclusiv drepturile de autor și mărcile comerciale ale psihologului Ana Niculăeș sau ale oricărui terți. Este interzisă copierea, modificarea, distribuția, transmiterea sau utilizarea oricărui material fără permisiunea explicită a deținătorului drepturilor.

5.4. Utilizarea Site-ului în scopuri comerciale sau publicitate fără acordul expres al psihologului Ana Niculăeș este strict interzisă. Acest lucru include promovarea produselor sau serviciilor terțe fără autorizație scrisă.

5.5. Utilizatorii sunt responsabili pentru menținerea securității și integrității Site-ului. Sunt interzise acțiunile care ar putea compromite securitatea Site-ului, cum ar fi hacking-ul, distribuția de malware sau alte atacuri cibernetice.

5.6. Regulile de comportament pot fi revizuite și actualizate periodic. Utilizatorii sunt responsabili să rămână informați despre aceste schimbări și să respecte regulile actualizate.

6. Răspunderea juridică

6.1. Psihologul Ana Niculăeș, în calitate de proprietar al Site-ului, împreună cu utilizatorii, poartă răspundere juridică conform legislației aplicabile.

6.2. Ana Niculăeș nu este răspunzătoare pentru întârzierea sau pierderea informațiilor transmise, stocate sau altfel gestionate de serverele Site-ului sau ale Platformei Respiro, nici pentru consecințele ce pot decurge din acestea.

6.3. Deși Site-ul poate include linkuri către site-uri terțe, Ana Niculăeș nu răspunde pentru conținutul sau politicile acestor site-uri. Utilizatorii sunt responsabili pentru evaluarea și înțelegerea termenilor de pe site-urile terțe înainte de a angaja în tranzacții cu acestea.

6.4. Psihologul Ana Niculăeș este scutită de răspundere în cazul în care este obligată, prin lege sau printr-o hotărâre judecătorească, să divulge informații confidențiale despre un client. Aceasta include situații în care este somată de instanțele de judecată, judecătorii de instrucție, procurori sau alte autorități competente să furnizeze informații în cadrul unui proces civil, penal sau contravențional.

6.5. În cazul în care autoritățile legale sau guvernamentale solicită informații în contextul unei anchete legale sau pentru protecția securității naționale sau a ordinii publice, psihologul Ana Niculăeș poate furniza acele informații fără a fi considerată responsabilă pentru încălcarea confidențialității.

6.6. Ana Niculăeș nu este responsabilă pentru confidențialitatea informațiilor care devin publice prin alte surse decât prin divulgare directă din partea sa, și care nu sunt sub controlul sau influența sa.

6.7. Dacă clientul a oferit consimțământul explicit pentru divulgarea informațiilor pentru scopuri specifice, aceasta nu constituie o încălcare a răspunderii Ana Niculăeș.

6.8. Consilierea psihologică poartă caracter confidențial și se desfășoară de o asemenea manieră încât să nu aducă prejudiciu niciuneia dintre Părți, iar în cazurile când acțiunile clientului prezintă pericol real pentru Psiholog, el însuși sau pentru alte persoane, sau în circumstanțe de iminentă sau posibilă vătămare fizică sau crimă, psihologul își rezervă dreptul să înștiințeze persoanele sau autoritățile relevante.

7. Politica Cookie

7.1. Site-ul utilizează cookie-uri pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor, a personaliza conținutul, a furniza funcții de social media și a analiza traficul. Cookie-urile sunt mici fișiere text care sunt plasate pe dispozitivul dumneavoastră de către site-urile web pe care le vizitați.

7.1. Tipuri de cookie-uri utilizate

- Cookie-uri Strict Necesare — esențiale pentru funcționarea Site-ului. Nu necesită consimțământ prealabil.
- Cookie-uri de Performanță — colectează informații despre modul de utilizare a Site-ului, în scopuri de optimizare.
- Cookie-uri Funcționale — permit reținerea preferințelor (limbă, regiune) și oferă funcționalități personalizate.
- Cookie-uri de Targeting/Publicitate — utilizate pentru reclame relevante și măsurarea eficacității campaniilor publicitare.

7.2. Consimțământul pentru cookie-uri

Cookie-urile strict necesare nu necesită consimțământul dumneavoastră. Pentru toate celelalte categorii — performanță, funcționale, targeting/publicitate — consimțământul este solicitat printr-un banner afișat la prima accesare a Site-ului, printr-o acțiune clară din partea dumneavoastră, în conformitate cu Legea nr. 195/2024. Consimțământul poate fi retras în orice moment, la fel de simplu cum a fost acordat, revenind la setările de cookie disponibile pe Site sau modificând setările browserului.

7.3. Puteți controla și/sau șterge cookie-urile oricând din setările browserului dumneavoastră. Refuzarea anumitor cookie-uri poate influența accesul și funcționalitatea unor servicii oferite de Site.

8. Confidențialitatea și Protecția Datelor cu Caracter Personal

8.1. Operatorul de date

Ana Niculăeș, în calitate de titular al Site-ului și psiholog/psihoterapeut, este operator de date cu caracter personal pentru datele colectate prin intermediul Site-ului (formulare de contact, date de navigare) și pentru conținutul clinic al ședințelor de consiliere psihologică/psihoterapie pe care le prestează. Date de contact pentru aspecte de protecția datelor: info@consuela.md

8.2. Datele colectate

Datele personale sunt colectate direct de la utilizatori prin formularele de pe Site (formulare de contact) și, separat, prin intermediul Platformei Respiro la momentul programării (nume, adresă de e-mail, număr de telefon).

Conținutul ședințelor de consiliere psihologică/psihoterapie — inclusiv notele de ședință și orice informație privind starea de sănătate mintală discutată — constituie categorie specială de date cu caracter personal, conform Legii nr. 195/2024, și este prelucrat exclusiv de Ana Niculăeș, cu aplicarea unor măsuri tehnice și organizatorice adecvate.

8.3. Scopurile și temeiurile juridice ale prelucrării

- Programarea și desfășurarea ședințelor de consiliere psihologică — executarea contractului (art. 6 alin. 1 lit. b din Legea nr. 195/2024).
- Comunicarea cu utilizatorii (răspuns la formularul de contact) — interesul legitim / executarea contractului.
- Prestarea serviciului de consiliere psihologică, inclusiv prelucrarea conținutului clinic — consimțământul explicit al clientului, colectat separat de acceptarea prezentelor Termeni și Condiții.
- Îmbunătățirea Site-ului — interes legitim, respectiv consimțământ pentru cookie-urile neesențiale.

8.4. Destinatari și transferuri

Datele necesare programării și plății ședințelor sunt transmise către și prelucrate prin intermediul Platformei Respiro (respiro.md), operată de Consuela Psy SRL, în calitate de operator independent pentru datele de platformă (cont, programare, facturare). Prelucrarea acestor date este guvernată de Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal și confidențialitate a Platformei Respiro, disponibilă pe respiro.md.

Conținutul clinic al ședințelor (notele de ședință) nu este transmis către și nu este accesibil echipei Platformei Respiro — rămâne exclusiv în responsabilitatea Anei Niculăeș, conform pct. 8.1.

8.5. Perioada de păstrare

Datele de contact și notele de ședință se păstrează timp de 7 ani de la data ultimului contact cu clientul, respectiv până la 3 ani după împlinirea majoratului în cazul clienților minori, termen stabilit prin raportare la standardele profesionale internaționale în materie de păstrare a dosarelor de psihoterapie (ex. American Psychological Association)

8.6. Securitatea datelor personale

Se aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a proteja datele personale împotriva pierderii, utilizării neautorizate, accesului neautorizat, modificării sau divulgării, incluzând tehnologii de securitate actualizate și proceduri stricte de confidențialitate a conținutului ședințelor.

8.7. Drepturile dumneavoastră

În calitate de persoană vizată, aveți dreptul de a accesa, rectifica, șterge sau restricționa prelucrarea datelor personale, dreptul de a vă opune prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor și dreptul de a vă retrage oricând consimțământul, fără a afecta legalitatea prelucrării anterioare retragerii. Pentru exercitarea acestor drepturi, ne puteți contacta la info@consuela.md.

Aveți, de asemenea, dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, dacă considerați că prelucrarea datelor dumneavoastră încalcă legea.

Cazurile în care datele cu caracter personal pot fi divulgate terților fără a încălca drepturile utilizatorilor sunt expuse la pct. 6.4 și 6.5.

8.8. Actualizări ale acestei secțiuni

Această secțiune este revizuită periodic pentru a reflecta schimbările în practicile de prelucrare a datelor sau în cerințele legale. Orice modificări vor fi comunicate utilizatorilor prin metode adecvate și vor fi efective imediat după publicarea pe Site.

9. Dispoziții finale. Jurisdicția și legislația aplicabilă

9.1. Prezentele Termeni și Condiții de Utilizare a Site-ului sunt guvernate de legislația Republicii Moldova. Utilizatorul și Psihologul Ana Niculăeș se obligă ca orice litigii apărute între Părți să fie supuse în prealabil unei proceduri de soluționare extrajudiciară amiabilă între Părți. În cazul în care Părțile nu pot ajunge la o soluție pe cale amiabilă, fiecare dintre Părți se poate adresa instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

9.2. Părțile sunt de acord să utilizeze mijloacele de comunicare electronică prin adresele electronice și alte mijloace de comunicare la distanță făcute cunoscute între Părți. Utilizatorii pot utiliza următoarea adresă pentru feedback și suport: info@consuela.md

9.3. Psihologul Ana Niculăeș își rezervă dreptul de a modifica sau actualiza Termenii și Condițiile de Utilizare a Site-ului în orice moment. Astfel de modificări vor fi comunicate corespunzător utilizatorilor prin intermediul Site-ului sau prin alte mijloace de comunicare adecvate. Se recomandă utilizatorilor să revizuiască periodic Termenii și Condițiile de Utilizare pentru a fi la curent cu orice schimbări.

9.4. Prin continuarea utilizării Site-ului după publicarea sau comunicarea modificărilor aduse Termenilor și Condițiilor de Utilizare, utilizatorii își exprimă acordul cu aceste schimbări. Dacă un utilizator nu este de acord cu modificările aduse, are dreptul de a înceta utilizarea Site-ului.