



Användarvillkor för Lugna Rummet

Senast uppdaterade: 16 april 2026

1. Om dessa villkor

Dessa användarvillkor gäller när du använder Lugna Rummet webbplats, app och tjänster.

Genom att skapa konto, använda tjänsten eller teckna en prenumeration godkänner du dessa villkor. Om du inte accepterar villkoren ska du inte använda tjänsten.

2. Vem som tillhandahåller tjänsten

Tjänsten tillhandahålls av:

Lugna Rummet

Sana Fahd Jangir, enskild näringsidkare

Organisationsnummer: 19900722-2566

E-post: info@lugnarummet.se

Webbplats: www.lugnarummet.se

I dessa villkor kallas verksamheten nedan för **Lugna Rummet, vi, oss** eller **vår**.

3. Vad tjänsten är

Lugna Rummet är en digital plattform och app som erbjuder stöd, coaching och vägledning inom psykisk hälsa för ungdomar och unga vuxna, främst i åldern **13–25 år**.

Tjänsten kan omfatta exempelvis:

- konto och inloggning
- chatt med behandlingspedagoger
- dagbok
- målspårning
- måendeverktyg
- kostnadsfria och betalda funktioner

Lugna Rummet bedriver inte hälso- och sjukvård och är inte registrerad vårdgivare. Tjänsten ersätter därför inte vård, psykiatrisk bedömning, behandling eller akut hjälp.

4. Viktigt vid akuta situationer

Lugna Rummet är **inte** en akuttjänst.

Om du eller någon annan befinner dig i en akut situation, har tankar på självskada eller suicid, eller behöver omedelbar hjälp, ska du **omedelbart ringa 112** eller kontakta **1177 Vårdguiden**.

Genom att använda tjänsten accepterar du att Lugna Rummet inte ansvarar för akuta insatser eller medicinska bedömningar.

5. Ålder och behörighet

Tjänsten riktar sig till personer från **13 år**.

För att använda tjänsten ska du:

- vara minst 13 år, eller
- ha vårdnadshavarens samtycke där lagen kräver det

Om du är under 18 år och tecknar en betald tjänst ansvarar du för att du har rätt att ingå avtalet eller att vårdnadshavare har godkänt det.

Om vi får anledning att tro att ett konto har skapats i strid med dessa villkor får vi begränsa eller stänga av kontot.

6. Konto och inloggning

Du ansvarar för att de uppgifter du lämnar är korrekta och aktuella.

Du ansvarar också för att:

- skydda dina inloggningsuppgifter
- inte dela ditt konto med andra
- meddela oss om du misstänker obehörig åtkomst

Du ansvarar för aktivitet som sker via ditt konto tills du har meddelat oss om misstänkt missbruk.

7. Chatt med behandlingspedagoger

Chatten är avsedd för stöd och vägledning inom ramen för tjänsten.

Chatten är **inte** avsedd för:

- akuta nödsituationer
- diagnos eller medicinsk bedömning
- recept, sjukskrivning eller annan vårdrelaterad handläggning
- situationer där omedelbar vård eller myndighetskontakt behövs

Vi strävar efter god tillgänglighet, men garanterar inte att chatten alltid är tillgänglig utan avbrott eller att svar lämnas inom en viss tid.

8. Ditt innehåll

Du behåller äganderätten till det innehåll du själv lägger in, till exempel dagboksanteckningar, mål, bilder och text i chatt.

Genom att använda tjänsten ger du samtidigt Lugna Rummet rätt att behandla, lagra och använda innehållet i den utsträckning som krävs för att:

- tillhandahålla tjänsten
- uppfylla avtalet med dig
- följa lag
- hantera säkerhet, support och teknisk drift

Du får inte ladda upp, dela eller sprida innehåll som:

- bryter mot lag
- kränker någon annans rättigheter
- innehåller hot, trakasserier eller stötande material
- innehåller skadlig kod eller försök att störa tjänsten

9. Otillåten användning

Du får inte använda tjänsten för att:

- skada dig själv eller andra
- trakassera, hota eller kränka andra
- begå brott eller bedrägeri
- försöka få obehörig åtkomst till system, konton eller data
- kringgå tekniska eller säkerhetsmässiga begränsningar
- använda tjänsten i strid med dessa villkor eller tillämplig lag

Vid överträdelse får vi begränsa, pausa eller avsluta ditt konto.

10. Prenumeration, pris och betalning

Vissa funktioner i tjänsten är gratis. Andra kräver prenumeration eller betalning.

Pris, betalningsintervall och huvudsakliga villkor ska framgå tydligt innan köp genomförs.

10.1 Betalning

Betalning sker via den betalningslösning eller plattform som Lugna Rummet använder från tid till annan.

Om köp görs via extern plattform, till exempel appbutik, kan även den plattformens egna villkor och rutiner för betalning, förnyelse och uppsägning gälla.

10.2 Automatisk förnyelse

Om prenumerationen är löpande förnyas den automatiskt för ny period om den inte sägs upp i tid före nästa period.

10.3 Uppsägning

Du kan säga upp din prenumeration enligt de instruktioner som anges i appen, på webbplatsen eller via den plattform där köpet gjordes.

Om inte annat uttryckligen anges gäller uppsägningen från nästa betalperiod. Du har normalt fortsatt tillgång till den betalda delen av tjänsten till periodens slut.

10.4 Ändring av pris

Vi får ändra priset för framtida betalperioder. En sådan ändring ska meddelas i förväg på lämpligt sätt.

11. Ångerrätt

Om du är konsument och ingår avtal på distans gäller normalt **14 dagars ångerrätt** enligt lag. Det finns samtidigt särskilda regler för digitala tjänster och digitalt innehåll.

Om du uttryckligen begär att en betald digital tjänst ska börja levereras under ångerfristen samtycker du till att leveransen påbörjas direkt. Om du därefter utövar ångerrätten kan Lugna Rummet, i den mån lagen medger, ha rätt till proportionell ersättning för den del av tjänsten som redan har levererats.

Om Lugna Rummet tillhandahåller digitalt innehåll på annat sätt än på fysiskt medium och du uttryckligen samtycker till att leveransen börjar under ångerfristen samt bekräftar att ångerrätten därmed går förlorad, gäller inte ångerrätt i den delen i den mån lagen medger det.

Information om hur du utövar ångerrätten ska lämnas i samband med köpet.

12. Immateriella rättigheter

Allt material som tillhör Lugna Rummet eller dess licensgivare, till exempel varumärken, logotyper, design, texter, grafik, struktur och programvara, är skyddat enligt lag.

Du får inte kopiera, sälja, licensiera, sprida eller använda sådant material utanför tjänstens normala användning utan vårt skriftliga godkännande.

13. Tillgänglighet och ändringar i tjänsten

Vi får när som helst:

- uppdatera tjänsten
- ändra funktioner
- förbättra säkerhet
- ändra tekniska lösningar
- tillfälligt stänga av delar av tjänsten för underhåll, felsökning eller utveckling

Vi strävar efter hög tillgänglighet, men garanterar inte att tjänsten alltid är fri från avbrott, fel eller förseningar.

14. Avstängning och uppsägning från vår sida

Vi får stänga av eller avsluta ditt konto med omedelbar verkan om:

- du bryter mot dessa villkor
- du använder tjänsten på ett sätt som innebär risk för andra användare eller för oss
- vi misstänker bedrägeri, missbruk eller obehörig användning
- det krävs av säkerhets- eller lagstiftningsskäl

Om det är möjligt och lämpligt försöker vi först meddela dig och ge möjlighet till rättelse.

15. Ansvarsbegränsning

Lugna Rummet ansvarar inte för:

- beslut du fattar baserat på tjänstens innehåll
- indirekt skada, följdskada eller utebliven vinst
- avbrott, driftstörningar eller tekniska fel hos externa leverantörer
- situationer där du eller någon annan borde ha sökt akut hjälp via vården, 1177 eller 112
- att tjänsten inte är tillgänglig i en situation där du har behov av omedelbar eller akut hjälp

Ingenting i dessa villkor ska dock begränsa ansvar i strid med tvingande konsumenträtt eller annan tvingande lag.

16. Personuppgifter

Hur Lugna Rummet behandlar personuppgifter framgår av vår **personuppgiftspolicy**.

Där finns information om bland annat:

- vilka uppgifter som behandlas
- varför de behandlas
- rättslig grund
- hur länge uppgifterna sparas
- dina rättigheter enligt GDPR

Du har bland annat rätt att begära tillgång till dina personuppgifter, rättelse, radering, begränsning och i vissa fall dataportabilitet.

17. Klagomål och tvist

Du är alltid välkommen att kontakta Lugna Rummet först om du har frågor eller klagomål.

Om du är konsument och vi inte kommer överens kan tvisten i vissa fall prövas av **Allmänna reklamationsnämnden (ARN)**.

18. Ändringar av villkoren

Vi får uppdatera dessa villkor vid behov, till exempel när:

- tjänsten utvecklas
- lagkrav ändras
- betalningslösningar eller funktioner ändras
- säkerhetskrav uppdateras

Vid väsentliga ändringar informerar vi dig på lämpligt sätt innan ändringen börjar gälla.

Den senaste versionen av villkoren ska alltid finnas tillgänglig i appen eller på webbplatsen.

19. Kontakt

Frågor om dessa användarvillkor kan skickas till:

Lugna Rummet

E-post: info@lugnarummet.se

Webbplats: www.lugnarummet.se