

Regulamin świadczenia usług

§1. Postanowienia ogólne

1. Definicje:

- **Usługodawca/Pracownia** – *Pracownia Psychologii i Psychoterapii Magda Ścibór, ul. 11 Listopada 18, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski*
- **Regulamin** – niniejszy regulamin określa ramowe warunki współpracy pomiędzy Usługodawcą a Klientem w zakresie świadczenia usług psychologicznych/terapeutycznych/diagnostycznych w gabinecie oraz drogą elektroniczną, o której mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.).
- **Klient** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną mająca odpowiednio miejsce zamieszkania lub siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
- **Specjalista** – współpracownicy Usługodawcy będący /psychologiem/ terapeutą lub inną osobą niewymienioną powyżej wykonującą czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, na podstawie umowy współpracy z Usługodawcą
- **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną lub stacjonarnie zgodnie z §2 niniejszego Regulaminu
- **Strona** - strona internetowa Usługodawcy dostępna pod domeną psychologicznapracownia.com
- **Cennik** - cennik Usług, udostępniany Klientowi na w/w Stronie

§2 Zakres przedmiotowy usług w Pracowni Psychologii i Psychoterapii

1. Przedmiotem usług świadczonych przez Pracownię, w ramach prowadzonej działalności, a podlegających uregulowaniom niniejszego Regulaminu, jest prowadzenie:
 - A. Konsultacji psychologicznych
 - B. Psychoterapii osób dorosłych
 - C. Psychoterapii dzieci i młodzieży
 - D. Treningu umiejętności społecznych i interpersonalnych
 - E. Grup terapeutycznych
 - F. Konsultacji rodzicielskich
2. Świadczone usługi odbywają się stacjonarnie na *ul. 11 Listopada 18 w Ostrowcu Świętokrzyskim* lub są przeprowadzane w formie zdalnej (online lub telefonicznie)

3. Z usług mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku osób nie posiadających pełnej zdolności do czynności prawnych, wymagana jest obecność lub pisemna zgoda opiekuna prawnego. Usługi świadczone na rzecz osób niepełnoletnich odbywają się po uzyskaniu pisemnej zgody od rodzica/ opiekuna prawnego.
4. Psycholog/Psychoterapeuta kieruje się w swojej pracy Kodeksem Etycznym Polskiego Towarzystwa Psychologicznego oraz Kodeksem Etyki PTTPB i Standardami PTTPB. W trosce o wysoką jakość świadczonych usług, poddaje swoją pracę także regularnym superwizjom.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość przekazywanych informacji mających wpływ na przebieg procesu terapeutycznego.
6. Usługi świadczone przez Pracownię nie stanowią pomocy w stanach nagłych. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub udać się do najbliższej placówki medycznej.

§3 Zasady realizacji usług, umawiania i odwoływania sesji

1. Rozpoczęcie terapii indywidualnej i grupowej poprzedzają konsultacje, które mają prowadzić do sformułowania problemu, celu i zasad pracy.
2. Sesje odbywają się raz w tygodniu. W trakcie konsultacji dopuszcza się możliwość wspólnie z Klientem ustalenia innej częstotliwości spotkań.
3. Sesja indywidualna trwa 50 min. Sesja grupowa 90 min.
4. Sesje wymagają opłacenia w ciągu **24 godzin** od momentu rezerwacji terminu.
5. Płatności dokonywane są przelewem lub za pośrednictwem systemu płatności online (imoje) zintegrowanego bezpośrednio z bankiem ING.
6. Nieopłacenie wizyty w ciągu **24 godzin** od rezerwacji terminu skutkuje anulowaniem wizyty. Klient zostanie poinformowany o odwołaniu wizyty za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres wskazany podczas składania rezerwacji.
7. Opłaty za pakiety spotkań i sesji grupowych, szkoleń, warsztatów, treningów, wymagają przedpłaty. Kwota nie podlega zwrotowi po rozpoczęciu spotkań/szkoleń

§4 Zasady przekładania lub odwoływania wizyt wymagających przedpłat:

1. Klient ma możliwość bezpłatnej zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty do **48 godzin** przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty.
2. Odwołania wizyty zgodnie z par. 2 pkt 1 można dokonać telefonicznie w godzinach pracy Pracowni na numer 600 984 115 lub mailowo w godzinach pracy Pracowni na adres: kontakt@psychologicznapracownia.com
3. Nie ma możliwości zmiany terminu zaplanowanej wizyty, jeśli do rozpoczęcia wizyty pozostało **mniej niż 48 godzin**.

4. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 48 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty Klient ponosi jej pełny koszt i nie przysługuje mu zwrot za tę wizytę.
5. Umówienie i opłacenie wizyty, której termin realizacji zaplanowany jest na mniej niż 48 godzin od momentu umówienia, skutkuje utratą możliwości przeniesienia wizyty, a w przypadku jej odwołania Klient ponosi jej pełny koszt.
6. W przypadku nieodwołania wizyty i niepojawienia się na niej za początek realizacji usługi uznaje się czas jej planowanego rozpoczęcia.
7. Nieodwołanie wizyty i nie pojawienie się na umówionej konsultacji/sesji traktowane jest jako przerwanie procesu psychoterapeutycznego, co skutkuje utratą gwarancji stałego terminu.
8. W ciągu roku kalendarzowego Klient ma możliwość 5 nieodpłatnych nieobecności na sesjach psychoterapeutycznych, pod warunkiem zgłoszenia nieobecności co najmniej 7 dni przed terminem sesji. Niewykorzystane nieobecności nie przechodzą na kolejny rok.

§5 Zasady zwrotu płatności za wizyty wymagające przedpłaty

1. Zwrot płatności za nieodbyłą wizytę możliwy jest tylko w sytuacji, gdy Klient odwołał ją na więcej niż 48 godzin przed jej planowaną realizacją.
2. Zwrot płatności za wizytę, która objęta była przedpłatą, odwołane zgodnie z niniejszym regulaminem następuje w ciągu **7 dni** od jej odwołania: na numer konta podany w trakcie odwoływania wizyty.
3. W przypadku niepodania numeru konta, o którym mowa w pkt. 2 niniejszego regulaminu płatność za wizytę oznaczona zostaje jako nadpłata i może zostać wykorzystana przez Klienta do opłacenia innej wizyty, usługi w Pracowni.
4. Jeśli wizyta została odwołana przez Pracownię na mniej niż 48 godzin przed jej planowaną datą rozpoczęcia Klientowi przysługuje prawo do pełnego zwrotu płatności za tę wizytę.
5. W przypadku wizyty zdalnej Klient powinien pozostawać gotowy do odbycia zaplanowanej wizyty zgodnie z umówionym terminem, niedostępność Klienta w ciągu **10 minut** od planowanej godziny rozpoczęcia wizyty, mimo prób połączenia z Klientem, uniemożliwi jej przeprowadzenie, a Klientowi w takiej sytuacji nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.
W przypadku wizyty stacjonarnej czas planowanego rozpoczęcia spotkania uznaje się za początek realizacji usługi (w przypadku braku wcześniejszego odwołania wizyty zgodnie z regulaminem), w przypadku nie pojawienia się Klienta na wizycie uznaje się, że usługa została zrealizowana i nie przysługuje za nią prawo do zwrotu płatności.
6. Umawiając wizyty, które będą realizowane w formie zdalnej Klient oraz Usługodawca zobowiązują się do korzystania ze sprzętu video oraz/lub audio. Sprzęt ma umożliwiać dobrą jakość połączenia. Klient deklaruje, że posiada odpowiednie urządzenia, oprogramowanie oraz łącze internetowe, które umożliwia mu skorzystanie z usługi. Prawo do zwrotu nie przysługuje jeżeli wizyta nie odbędzie się z przyczyn technicznych leżących po stronie Klienta (np. brak dostępu do internetu, lub jeśli numer telefonu jest nieosiągalny).
7. W przypadku wystąpienia opóźnienia w rozpoczęciu wizyty, powstałego po stronie specjalisty Pracowni, wynoszącego ponad 10 minut od planowanego czasu rozpoczęcia wizyty, Klient może poinformować o rezygnacji z wizyty i jednocześnie zachować prawo do zwrotu płatności.

§6. Zasady korzystania z systemu rezerwacji online

1. Usługodawca świadczy między innymi następujące Usługi: udostępnia wyszukiwarę terminów do Specjalistów współpracujących, umożliwia rezerwację terminu u Specjalistów współpracujących z Pracownią opłacenie wizyt. Dostęp do wszystkich usług jest bezpłatny.
2. Rezerwacja terminu u Specjalisty wymaga podania Imienia, Nazwiska, numeru telefonu, adresu e-mail.
3. Klient może zarezerwować termin u Specjalisty za pomocą strony internetowej.
4. Zarezerwowanie wizyty u Specjalisty jest możliwe wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Klienta wyraźnej zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Klienta o stanie zdrowia (art. 9 ust. 2 lit. a Rozporządzenia 679/2016, tzw. RODO) oraz udostępnienia tych danych wybranemu Specjaliście. Usługodawca informuje, że brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Klienta uniemożliwia zarezerwowanie wizyty online.
5. Klient, umawiając wizytę za pośrednictwem strony internetowej podaje poniższe dane: Imię, Nazwisko, Telefon, adres e-mail. Jednocześnie wyraża zgodę na przetwarzanie danych, a także kontakt drogą telefoniczną lub mailową niezbędny do realizacji wizyt.
6. Sesje online odbywają się za pośrednictwem platformy Google Meet
7. Pracownia dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania strony oraz udzieli pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z jej funkcjonowaniem.
8. Umawiając wizyty, które będą realizowane w formie zdalnej Klient oraz Usługodawca zobowiązują się do korzystania ze sprzętu video oraz/lub audio. Sprzęt ma umożliwiać dobrą jakość połączenia. Klient deklaruje, że posiada odpowiednie urządzenia, oprogramowanie oraz łącze internetowe, które umożliwia mu skorzystanie z usługi.
9. Wizyty Klientów są umawiane na określoną datę oraz godzinę. Ze względu na swoją specyfikę, mogą wystąpić sytuacje, kiedy wizyta u specjalisty może się przedłużyć.
10. Klient akceptuje fakt, że wizyty umówione przez stronę mogą się w wyjątkowych sytuacjach nie odbyć z powodu problemów technicznych, w takiej sytuacji osoby reprezentujące Usługodawcę ustalą inny termin spotkania.
11. Zastrzeżenia, a także uwagi, sugestie i błędy strony można zgłaszać, pisząc na adres e-mail: kontakt@psychologicznapracownia.com
12. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim.

§7. Diagnostyka ADHD u dorosłych

1. Diagnostyka ADHD dla dorosłych składa się co najmniej 3-4 spotkań tj:
 - Konsultacji wstępnej -wywiadu rozwojowego
 - Wywiadu diagnostycznego DIVA-5 (2-3 sesji)
 - Dodatkowej konsultacji np. wywiadu z osobą bliską (za zgodą Klienta)-ustalane są indywidualnie w uzasadnionych sytuacjach.

- Konsultacji końcowej i wydania opinii.
- 2. Klient przed rozpoczęciem diagnostyki ADHD dla dorosłych zobowiązany jest do opłacenia całego procesu diagnostyki (wszystkich spotkań oraz narzędzi wykorzystywanych do przeprowadzenia badania)
- 3. Zasady dotyczące odwoływania lub przekładania spotkań określa §3 niniejszego regulaminu
- 4. Po rozpoczęciu procesu diagnostyki ADHD dla dorosłych, w razie rezygnacji w trakcie jego trwania, nie ma możliwości otrzymania pełnego, ani częściowego zwrotu środków.
- 5. Klient jest zobowiązany odbyć wszystkie spotkania w ramach diagnostyki ADHD dla dorosłych w ciągu 3 miesięcy od daty pierwszej wizyty w ramach diagnostyki.
- 6. Przeprowadzenie diagnostyki ADHD dla dorosłych nie gwarantuje otrzymania rozpoznania zaburzenia (ADHD) – proces diagnostyki może również zakończyć się zanegowaniem możliwości występowania zaburzenia u Klienta. Wynik diagnostyki niezgodny z oczekiwaniami Klienta nie stanowi podstawy do zwrotu środków.

§8. Zasada zachowania poufności

1. Specjalista jest zobowiązany do zachowania tajemnicy zawodowej. Wszystkie informacje pochodzące z sesji są poufne. Wyjątkiem jest sytuacja zagrożenia życia lub zdrowia Klienta lub osób trzecich, albo sytuacje określone prawem.
2. Specjalista zapewnia również dziecku prawo do poufności. Nie ma obowiązku informowania Rodzica/Opiekuna o tym, co mówi Dziecko, chyba, że informacja, którą uzyskał jest istotna dla dalszego procesu terapeutycznego, bądź zagraża zdrowiu, bezpieczeństwu lub życiu Dziecka i osób trzecich.

§9. Polityka prywatności i RODO

1. Polityka prywatności dotycząca sposobu przetwarzania danych osobowych Klienta dostępna jest na stronie internetowej

§10. Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Usługodawcę, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres Usługodawcy.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta będącego jej stroną oraz wszelkie okoliczności podnoszone w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Usługodawcę.
4. Reklamacja powinna zostać wniesiona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty zaistnienia okoliczności powodujących niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Usługodawcę.
5. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę nastąpi niezwłocznie po jej doręczeniu w formie pisemnej, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej doręczenia.

6. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji Klient ma możliwość dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy nimi umowy Klient i Usługodawca podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania.

7. W przypadku nie rozwiązania w drodze polubownej sporu dotyczącego umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu sądem właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy.

8. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu jest prawo polskie.

§11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie do świadczenia usług, a w szczególności do składania oświadczeń woli, stosuje się przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne przepisy prawa polskiego.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do umieszczania w serwisie treści reklamowych w formach stosowanych w Internecie. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść reklam umieszczanych w serwisie oraz za wynikające z tego tytułu roszczenia osób trzecich.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od chwili opublikowania go na stronie serwisu Pracowni i stanowi integralną część zawieranych za pośrednictwem tego serwisu umów.
4. Usługodawca ma prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany takie nie mają wpływu na treść umów zawartych przed opublikowaniem zmian. Zmiana regulaminu następuje poprzez jej umieszczenie na stronie. Dodatkowo Klienci informowani są o zmianie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany w formularzu rejestracyjnym
5. Usługodawca i Psychologowie nie będą udostępniać informacji przekazywanych przez Klienta, w szczególności treści porad, osobom trzecim. Klient nie ma uprawnienia do publicznego udostępniania treści udzielonych mu porad.