

## Regulamin świadczenia usług psychologicznych i psychoterapeutycznych

### §1. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a. **Regulamin** – niniejszy dokument;
- b. **Psycholog** – Aleksandra Magda prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Wzmocnienie Aleksandra Magda, adres: osiedle Kolorowe 19B lok. 50, 31-940 Kraków, NIP 8652577913;
- c. **Klient** – osoba fizyczna nabywająca usługę od Psychologa;
- d. **Usługa** – odpłatna usługa świadczona przez Psychologa, w tym Usługa online;
- e. **Usługa online** – usługa świadczona przez Psychologa przy pomocy środków porozumiewania się na odległość;
- f. **Umowa** – umowa o świadczenie usług przewidzianych w Regulaminie, zawarta zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- g. **Strona internetowa** – następujące strony internetowe: <https://wzmocnienie.pl/> oraz <https://autyzmdiagnoza.pl/>
- h. **Gabinet** - gabinet, w którym świadczone są Usługi znajdujący się pod następującym adresem: ul. Wasilewskiego 20/10, 30-305 Kraków

### §2. Usługi świadczone drogą elektroniczną bezpłatnie

1. Każda pełnoletnia osoba fizyczna może korzystać bezpłatnie z treści zamieszczanych na Stronie internetowej oraz z dostępnych funkcji, takich jak możliwość skierowania pytania przez formularz kontaktowy.
2. W chwili kiedy Klient zaczyna korzystać z Strony internetowej zawiera on z Psychologiem umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie wskazanym powyżej. Jest to równoznaczne z akceptacją Regulaminu. Umowa obowiązuje do momentu kiedy Klient przestaje korzystać ze Strony internetowej.
3. W celu korzystania ze Strony internetowej niezbędny jest dostęp do internetu oraz przeglądarki typu: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari – w aktualnej wersji.

4. Klient nie może korzystać ze Strony internetowej w sposób, który narusza przepisy prawa, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Psychologa. Zabronione jest dostarczanie informacji o charakterze bezprawnym.
5. Wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Strony internetowej Klient może zgłaszać e-mailem na adres: [a.magda@wzmocnienie.pl](mailto:a.magda@wzmocnienie.pl). Psycholog rozpatrzy reklamację w możliwie najkrótszym czasie, nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zgłoszenia.
6. Psycholog w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Strony internetowej spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Strony internetowej z infrastrukturą techniczną użytkownika.

### **§3. Usługi psychologiczne i psychoterapeutyczne świadczone odpłatnie**

1. Psycholog świadczy odpłatnie usługi psychologiczne i psychoterapeutyczne w Gabinetce oraz w formie Usług online.
2. Usługi obejmują w szczególności:
  - a) psychoterapię,
  - b) diagnozę psychologiczną,
  - c) wsparcie psychologiczne,
  - d) diagnozę zaburzeń nerorozwojowych.
3. Informacje dotyczące Usług, w szczególności ich rodzaje, ceny i czas trwania, wskazane są na Stronie internetowej oraz w Gabinetce.
4. Podczas pierwszego spotkania Psycholog przeprowadza wywiad i omawia z Klientem jego potrzeby, a następnie proponuje dalsze działania, w tym liczbę i częstotliwość kolejnych spotkań. Na pierwszym spotkaniu Psycholog ustala z Klientem zasady ewentualnego kontaktu pomiędzy spotkaniami. Kolejne spotkania odbywają się zgodnie z dokonanymi ustaleniami.
5. Jeżeli Usługi świadczone są na rzecz nieletnich, na pierwszym spotkaniu obecny musi być także rodzic/opiekun prawny. Na pierwszym spotkaniu ustalane są zasady dalszej współpracy, w szczególności: czy rodzic/opiekun prawny będzie obecny podczas

spotkań, w jakim zakresie Psycholog może informować rodziców/opiekunów prawnych o przebiegu spotkań i diagnozie itp.

6. W przypadku dzieci w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym, jeżeli rodzic/opiekun prawny nie jest obecny w czasie spotkania, powinien czekać na dziecko na korytarzu.
7. Zasady współpracy w przypadku diagnozy zaburzeń neurorozwojowych opisane są na stronie internetowej <https://autyzmdiagnoza.pl/>
8. Psycholog posiada stosowne uprawnienia do świadczenia oferowanych Usług oraz dokłada wszelkich starań, aby działać zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie standardami, a także poszanowaniem praw Klienta, zasadami etyki i poufności.
9. Psycholog może odmówić świadczenia Usługi (co jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy w trybie natychmiastowym) w przypadku, gdy:
  - a) zachodzi przypuszczenie, że Klient jest nieletni lub niepełnoletni i w jego imieniu nie występuje opiekun prawny lub inna upoważniona osoba;
  - b) świadczenie Usługi naruszałoby obowiązujące przepisy prawa, zasady etyki lub prawa osób trzecich;
  - c) zachodzi przypuszczenie, że świadczenie Usługi może zagrażać zdrowiu lub życiu Klienta,
  - d) Klient, pomimo wezwania, nie reguluje płatności należnych z tytułu świadczenia Usług.
10. Psycholog zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od Klienta w związku ze świadczonymi Usługami, w szczególności informacji o stanie jego zdrowia. Psycholog może zostać zwolniony z obowiązku zachowania tajemnicy tylko w przypadkach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.
11. Informacje dotyczące przetwarzania przez Psychologa danych osobowych Klientów opisane zostały w klauzuli informacyjnej, która stanowi załącznik do Regulaminu.
12. Prowadząc konsultację/terapię dziecka, Psycholog kieruje się przede wszystkim dobrem dziecka. Jeżeli na którymś etapie konsultacji wymagane jest uzyskanie zgody rodziców/opiekunów prawnych (badanie, wydanie opinii itp.) i podpis złoży jeden z rodziców/opiekunów prawnych (niepozbawiony władzy rodzicielskiej), Psycholog ma prawo zakładać, że drugi rodzic/opiekun prawny nie zgłasza w tym zakresie sprzeciwu. Odpowiedzialność za poinformowanie drugiego rodzica/opiekuna prawnego

o rozpoczęciu i przebiegu terapii spoczywa na rodzicu/opiekunie prawnym, który zawarł Umowę lub wyraził zgodę na poszczególne czynności.

13. Na wniosek Klienta (ewentualnie rodzica lub opiekuna prawnego) Psycholog wydaje zaświadczenie obejmujące informacje: w jakim przedziale czasowym, z jaką częstotliwością i z jakich Usług korzystał dany Klient. W przypadku konsultacji/terapii/diagnozy dziecka, do uzyskania zaświadczenia uprawnieni są obydwaj rodzice/opiekunowie prawni (niepozbawieni władzy rodzicielskiej).
14. Podczas pierwszego spotkania Klient przekazuje Psychologowi wszelkie informacje dotyczące stanu zdrowia Klienta mogące mieć istotny wpływ na świadczenie przez Psychologa Usług, w szczególności poprzez wypełnienie udostępnionej Karty klienta. W przypadku Usług online, Psycholog może poprosić o przesłanie informacji, o których mowa powyżej, przed pierwszym spotkaniem.
15. Klient zobowiązuje się podać pełne i prawdziwe informacje i ma świadomość, że zatajenie jakichkolwiek informacji lub podanie nieprawdy może wpłynąć negatywnie na jego zdrowie oraz uniemożliwić lub znacznie utrudnić osiągnięcie oczekiwanego rezultatu. Klient zobowiązany jest informować Psychologa o wszelkich zmianach jego stanu zdrowia.
16. W przypadku, jeśli na jakimś etapie współpracy okaże się, że Klient przekazał Psychologowi nieprawdziwe lub niepełne dane osobowe lub informacje o stanie zdrowia albo że nie poinformował o zmianach dotyczących stanu jego zdrowia, Psycholog może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, a Klientowi nie będą przysługiwać względem Psychologa jakiegokolwiek roszczenia, w tym w szczególności roszczenie zwrotu uiszczonej płatności.
17. Klient przyjmuje do wiadomości, że:
  - a) konsultacje udzielane przez Psychologa zawierają indywidualną interpretację sytuacji danego Klienta, stworzoną na podstawie przeprowadzonego wywiadu, przy założeniu, że Klient nie zataił jakichkolwiek wiadomości i w wywiadzie oświadczył wyłącznie prawdę,
  - b) Usługi świadczone przez Psychologa nie dają gwarancji odniesienia oczekiwanego przez Klienta rezultatu,
18. Psycholog nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek podania przez Klienta niepełnych lub nieprawdziwych informacji oraz za nieuzyskanie przez Klienta oczekiwanych rezultatów konsultacji/terapii.

#### **§4. Rezerwacja i zawarcie Umowy**

1. Rezerwacja Usługi może zostać dokonana:
  - a) przez formularz kontaktowy dostępny na Stronie internetowej,
  - b) drogą elektroniczną - przez wysłanie wiadomości e-mail na adres [a.magda@wzmocnienie.pl](mailto:a.magda@wzmocnienie.pl) lub [ados@wzmocnienie.pl](mailto:ados@wzmocnienie.pl),
  - c) telefonicznie – pod numerem telefonu 503 899 553,
  - d) osobiście w Gabinetce.
2. Jeżeli rezerwacja Usługi następuje telefonicznie lub e-mailowo, strony ustalają zakres, termin i formę płatności podczas rozmowy telefonicznej lub wymiany korespondencji e-mail. Jeżeli rezerwacja Usługi następuje za pośrednictwem formularza dostępnego na Stronie internetowej, po otrzymaniu informacji od Klienta Psycholog kontaktuje się z nim w celu ustalenia zakresu Usługi, terminu oraz formy płatności.
3. Po ustaleniu niezbędnych kwestii Psycholog przesyła Klientowi na wskazany adres e-mail podsumowanie z prośbą o potwierdzenie i akceptację Regulaminu.
4. Umowa zostaje zawarta w chwili otrzymania przez Psychologa wiadomości e-mail, w której Klient potwierdza akceptację Regulaminu. Zawarcie Umowy oznacza dokonanie rezerwacji terminu Usługi i powstanie po stronie Klienta obowiązku zapłaty.
5. Płatności można dokonać – w zależności od dokonanych ustaleń – przelewem tradycyjnym lub gotówką w gabinecie. W przypadku Usług online płatności należy dokonać z góry, przelewem, na wskazany przez Psychologa rachunek bankowy.
6. W przypadku płatności za diagnozę obejmującą kilka spotkań, płatność powinna zostać uregulowana przed ostatnim spotkaniem. W przypadku braku płatności Psycholog może wstrzymać wydanie diagnozy do czasu jej uregulowania.
7. Płatności należy dokonać z góry w terminie 3 dni od dnia potwierdzenia dokonania rezerwacji, chyba że Strony ustalą inny termin. Rezerwacja może zostać anulowana, jeżeli płatność nie zostanie dokonana w ustalonym terminie.
8. Klient, który uiścił opłatę za Usługę może poprosić o wystawienie i przesłanie faktury. Klient wyraża zgodę na przysyłanie faktur w formie elektronicznej na wskazany przez siebie adres e-mail.

9. Umowę w imieniu Klientów, którzy nie ukończyli 18 roku życia i/lub nie posiadają pełnej zdolności do czynności prawnych zawiera rodzic, opiekun prawny lub inna osoba wyznaczona do opieki. Wystarczające jest zawarcie Umowy przez jednego rodzica/opiekuna prawnego (niepozbawionego władzy rodzicielskiej), przy czym jest to jednoznaczne ze złożeniem przez niego oświadczenia, że drugi rodzic/ inny opiekun prawny nie zgłasza w tym zakresie sprzeciwu.
10. Klient może zrezygnować z Usługi wysyłając Psychologowi wiadomość SMS na numer 503 899 553 nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem. W takim przypadku Klient otrzyma zwrot dokonanej płatności.
11. W przypadku, gdy spotkanie nie zostanie odwołane zgodnie z ust. 10 powyżej, a o ustalonej godzinie oraz w okresie następnych 15 minut Klient nie pojawi się w Gabinetcie (lub nie nawiąże połączenia w przypadku Usług online), Usługa zostanie uznana za wykonaną i Klient zobowiązany jest do dokonania płatności, a więc:
  - a) jeżeli Klient zapłacił za Usługę nie jest uprawniony do zwrotu opłaty,
  - b) jeżeli Klient miał zapłacić gotówką w czasie wizyty, zobowiązany jest do dokonania płatności 100% ustalonej kwoty.
12. W szczególnych okolicznościach, za uprzednią zgodą Psychologa, strony mogą zmienić umówiony termin Usługi. W tym też celu należy skontaktować się z Psychologiem e-mailowo lub telefonicznie najpóźniej 2 dni przed umówioną konsultacją.
13. W przypadku, kiedy czas świadczenia Usługi zostanie skrócony z przyczyn nieleżących po stronie Psychologa, Klientowi nie przysługują w stosunku do Psychologa jakiegokolwiek roszczenia, w szczególności nie ma prawa do zwrotu uiszczonych płatności.
14. W przypadku niemożności zrealizowania Usługi z przyczyny leżącej wyłącznie po stronie Psychologa, Psycholog proponuje Klientowi inny termin. W przypadku spotkań diagnostycznych Psycholog może też zaproponować zastępstwo. Jeżeli stronom nie uda się ustalić nowego terminu (a w przypadku spotkań diagnostycznych – Klient nie zgodzi się na ewentualne zastępstwo), Klient otrzyma zwrot dokonanej płatności.

## **§5. Usługi świadczone online**

1. Warunkiem korzystania z Usług online jest posiadanie przez Klienta sprzętu i systemu spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne:
  - a) komputer, tablet lub telefon wyposażone w kamerę internetową i mikrofon,
  - b) szybkie łącze internetowe – minimum 512kb/s (wysyłanie i pobieranie),

- c) zainstalowana przeglądarka internetowa,
  - d) aktywna poczta e-mail.
2. Konsultacja online odbywa się w trybie wideokonferencji poprzez platformę wskazaną przez Psychologa.
  3. Przed rozpoczęciem konsultacji Klient powinien kliknąć w link przesłany w wiadomości e-mail przez Psychologa i czekać na nawiązanie połączenia przez Psychologa.
  4. Psycholog nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z konsultacji online. W przypadku braku możliwości prawidłowego wykonania świadczenia z przyczyn technicznych leżących po stronie Klienta, Klientowi nie przysługują względem Psychologa jakiegokolwiek roszczenia, w tym w szczególności roszczenie zwrotu uiszczonych płatności.
  5. Zabronione jest korzystanie przez Klienta z Usług online w sposób naruszający przepisy prawa, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Psychologa. Zabronione jest dostarczanie informacji o charakterze bezprawnym.
  6. Klient nie jest uprawniony do nagrywania konsultacji. Psycholog może nagrywać sesję do celów szkoleniowych wyłącznie po uzyskaniu zgody Klienta.
  7. Psycholog może odmówić świadczenia Usługi online, jeżeli uzna, że konsultacja online nie jest odpowiednia lub wystarczająca do zgłaszanego problemu.

## **§6. Reklamacje**

1. Klient ma prawo złożyć reklamację w ciągu 14 dni roboczych od dnia świadczenia Usługi.
2. Reklamację należy przesłać w formie pisemnej lub elektronicznej na adresy Psychologa wskazane w Regulaminie.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail), przedmiot reklamacji (opis sytuacji) oraz żądania związane z reklamacją. W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji, Psycholog wezwie do jej uzupełnienia pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

4. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od daty wpłynięcia kompletnej reklamacji.

## **§7. Postanowienia końcowe**

1. Psychologowi przysługują wszelkie prawa, w tym prawa własności intelektualnej, do Stron internetowych, ich nazw, domen internetowej, a także do wzorców, formularzy, zdjęć, logotypów i danych znajdujących się na Stronach internetowych.
2. Wszelkie materiały znajdujące się na Stronach internetowych oraz udostępnione w trakcie świadczenia Usługi lub w związku z nią są utworami, do których prawa autorskie przysługują Psychologowi i chronione są prawem autorskim na zasadach opisanych w Ustawie z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 1994 nr 24 poz. 83). Jakiegokolwiek wykorzystanie materiałów, o których mowa powyżej, w szczególności rozpowszechnianie, kopiowanie, odsprzedawanie, publiczne lub indywidualne udostępnianie, jest możliwe wyłącznie po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Psychologa.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego.
4. Psycholog zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Klientów obowiązuje treść Regulaminu z daty rezerwacji Usługi/zawarcia Umowy.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.10.2022r.



## KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Wobec obowiązków wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej: „**RODO**”, wskazuję podstawowe informacje o wykorzystywaniu danych osobowych udostępnionych mi w związku ze świadczonymi usługami.

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług jest Aleksandra Magda prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Wzmocnienie Aleksandra Magda, adres: osiedle Kolorowe 19B lok. 50, 31-940 Kraków, NIP 8652577913.
2. Administrator nie powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych (IODO) i wykonuje samodzielnie obowiązki związane z przetwarzaniem danych osobowych. We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych mogą się Państwo kontaktować się z Administratorem drogą elektroniczną, wysyłając e-mail pod adres: [a.magda@wzmocnienie.pl](mailto:a.magda@wzmocnienie.pl)
3. Administrator przetwarza dane osobowe tylko i wyłącznie na podstawie prawa i w ściśle określonych celach, tj.:
  - a. w celu świadczenia usług w zakresie opieki medycznej (usługi psychologiczne i psychoterapeutyczne), na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO,
  - b. w celu zawarcia i wykonania umowy dotyczącej świadczonych usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (zgoda na przetwarzanie danych szczególnych kategorii w zakresie nieobjętym art. 9 ust. 2 lit. h) RODO)
  - c. w celu dokonania rozliczeń, w tym prowadzenia ksiąg rachunkowych oraz wypełniania obowiązków podatkowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO,
  - d. w celach wynikających z uzasadnionych interesów administratora, w szczególności w celach statystycznych, archiwizacyjnych, badania jakości i satysfakcji, marketingu bezpośredniego, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,

- e. w celu ewentualnego dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
4. Podanie danych osobowych (poza przypadkami, gdy taki obowiązek wynika z przepisów prawa) jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie danych uniemożliwi Administratorowi świadczenie Państwu usług.
  5. Dane osobowe mogą być przekazywane osobom upoważnionym przez Administratora i przez Państwa, podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora (biuro rachunkowe, podmioty świadczące usługi doradcze, marketingowe itp.) oraz podmiotom uprawnionym przepisami prawa.
  6. Okres przechowywania danych osobowych jest uzależniony od podstawy prawnej ich przetwarzania:
    - a. w przypadku, gdy dane są przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym prawa podatkowego, będą one przetwarzane przez okres niezbędny do wypełnienia tych obowiązków i przez okres wymagany przez przepisy prawa;
    - b. w przypadku, gdy dane są przetwarzane w celu wykonania umowy, będą one przetwarzane do czasu zakończenia wszelkich czynności faktycznych i prawnych niezbędnych do realizacji umowy lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń;
    - c. w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie uzasadnionego interesu Administratora, będą one przetwarzane do czasu istnienia interesów stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Państwa sprzeciwu wobec takiego przetwarzania;
    - d. w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody, będą one przetwarzane do czasu cofnięcia przez Państwa tej zgody.
  7. Przysługuje Państwu prawo:
    - a. dostępu do treści danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania;
    - b. żądania usunięcia danych osobowych;
    - c. żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
    - d. żądania przeniesienia danych osobowych;
    - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,

- f. cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych (bez wpływu na czynności dokonane przed cofnięciem zgody);
  - g. wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku stwierdzenia, że dane nie są przetwarzane w sposób zgodny z prawem.
- 8. Dane osobowe przetwarzane przez Administratora nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
- 9. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Administrator korzysta z usług innych dostawców, np. w zakresie wsparcia IT. W związku z tym Państwa dane osobowe mogą być przekazywane poza teren Unii Europejskiej. Zapewniamy, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną umowę zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską, bądź na podstawie odpowiedniej decyzji Komisji Europejskiej.