

## Regulamin

Niniejszy regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług przez HolisMind Centrum Psychoterapii i Terapii Integralnej, adres: ul. Stefana Batorego 38, 05-120 Legionowo prowadzonych przez Ewelinę Kownacką, adres: ul. Erazma z Zakroczymia 4/31, 03-185 Warszawa, NIP 5242477814 oraz Agnieszkę Światałę-Kosik, adres: ul. Mała 44, 05-123 Chotomów, NIP 8981284514 zwane dalej „Usługodawca”

### § 1. Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

**Usługobiorca (Klient/Pacjent)** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z Usług na warunkach określonych w Regulaminie.

**Usługodawca (Placówka)** – HolisMind Centrum Psychoterapii i Terapii Integralnej, adres: ul. Stefana Batorego 38, 05-120 Legionowo prowadzone przez Ewelina Kownacka, adres ul. Erazma z Zakroczymia 4/31, 03-185 Warszawa, NIP 5242477814 oraz Agnieszka Światała-Kosik, adres: ul. Mała 44, 05-123 Chotomów, NIP 8981284514.

**Umowa** – umowa o świadczenie przez Usługodawcę usług na rzecz Usługobiorcy zawarta na zasadach przewidzianych w Regulaminie.

**Strona internetowa** - strona internetowa prowadzona przez Usługodawcę pod adresem <https://holismind.pl/>

**Regulamin** – niniejszy dokument.

### § 2. Usługi

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klientów/ Pacjentów usługi polegające w szczególności na udzielaniu konsultacji psychologicznych i prowadzeniu sesji terapeutycznych w gabinecie stacjonarnym oraz online („Usługi”), na warunkach określonych w Regulaminie.

2. W celu ustalenia terminu świadczenia Usługi należy zadzwonić pod numer telefonu 451 250 152 lub skorzystać z opcji umówienia się na konsultację poprzez system rezerwacji on-line dostępny na stronie internetowej.

3. Strony ustalają zakres, termin i cenę Usługi (lub pakietu Usług) podczas rozmowy

telefonicznej lub wymiany korespondencji e-mail/ sms/ komunikator internetowy. Po ustaleniu niezbędnych kwestii Usługodawca przesyła Usługobiorcy na wskazany adres e-mail lub na wskazany nr telefonu sms podsumowanie z prośbą o potwierdzenie i akceptację Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych szczególnych kategorii. Usługobiorca wyraża zgodę na kontakt telefoniczny i/lub mailowy w celu potwierdzenia, przypomnienia lub zmiany terminu wizyty.

4. Umowa zostaje zawarta w chwili otrzymania przez Usługodawcę wiadomości e-mail/ sms lub innego potwierdzenia (np. z internetowego systemu rezerwacji) z potwierdzeniem dokonanych ustaleń i akceptacją Regulaminu. Zawarcie Umowy oznacza dokonanie rezerwacji terminu Usługi i powstanie po stronie Pacjenta obowiązku zapłaty.

5. Usługobiorca może korzystać z Usług świadczonych online, z zastrzeżeniem spełnienia warunków technicznych, o jakich mowa w § 4 Regulaminu.

6. Konsultacja psychologiczna/ sesja terapeutyczna trwa 50-90 minut (w zależności od wybranej usługi i specjalisty) W przypadku, kiedy czas konsultacji / sesji zostanie skrócony z przyczyn nieleżących po stronie Usługodawcy, Usługobiorcy nie przysługują w stosunku do Usługodawcy jakiegokolwiek roszczenia, w szczególności nie przysługuje mu zwrot uiszczonych na rzecz Usługodawcy płatności.

7. W przypadku niemożności zrealizowania Usługi z przyczyny leżącej wyłącznie po stronie Usługodawcy, Usługobiorcy zostanie zaproponowany inny termin lub zwrot pieniędzy za niewykorzystaną Usługę.

8. Usługodawca może odmówić świadczenia Usługi online, jeżeli uzna, że konsultacja online nie jest odpowiednia lub wystarczająca do zgłaszanego problemu.

9. Usługodawca może odmówić świadczenia Usługi, jeżeli uzna, że stan zdrowia lub zachowanie usługobiorcy nie pozwala na właściwe wykonanie/ kontynuowanie usługi lub zagraża życiu i zdrowiu usługodawcy lub usługobiorcy lub innym osobom przebywającym na terenie placówki.

### **§3. Prawa i obowiązki Stron**

1. Usługodawca zobowiązany jest do zachowania tajemnicy zawodowej zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów. Usługodawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy informacje uzyskane od Pacjentów w związku ze świadczonymi Usługami oraz do działania zawsze zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami etyki.

2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością i wykorzystaniem aktualnej wiedzy.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu pomocy psychologicznej lub brak możliwości dostępu do pomocy psychologicznej, z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

4. Wszelkie materiały udostępnione w trakcie konsultacji, w tym artykuły, materiały pomocnicze przekazane Usługobiorcy, porady psychologiczne utrwalone na

jakimkolwiek nośniku informacji są własnością Usługodawcy 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).

5. Jakikolwiek wykorzystanie materiałów, o których mowa w powyższym ustępie jest możliwe wyłącznie po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Usługodawcy.

6. Usługobiorca zobowiązuje się do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.

#### **§ 4. Wymagania techniczne**

1. Warunkiem korzystania z Usług online jest posiadanie przez Usługobiorcę systemu spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne:

- a. komputer, tablet lub telefon wyposażone w kamerę internetową i mikrofon oraz słuchawki,
- b. szybkie łącze internetowe – minimum 512 kb/s (wysyłanie i pobieranie),
- c. zainstalowana przeglądarka internetowa,
- d. aktywna poczta e-mail,
- e. dostęp do wybranego komunikatora (np. Zoom, Skype, Microsoft Teams).

2. Konsultacja online odbywa się w trybie wideokonferencji poprzez portal wskazany przez Usługodawcę.

3. Przed rozpoczęciem konsultacji online Usługobiorca powinien kliknąć w link przesłany przez Usługodawcę i czekać na nawiązanie połączenia przez Usługodawcę.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego korzysta Usługobiorca, a które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z Usług online. W przypadku braku możliwości prawidłowego wykonania świadczenia z przyczyn technicznych nie leżących po stronie Usługodawcy, Usługobiorcy nie przysługują względem Usługodawcy jakiejkolwiek roszczenia, w tym w szczególności roszczenie zwrotu uiszczonych płatności.

#### **§ 5. Płatności**

1. W przypadku rezerwowania wizyty za pośrednictwem systemu rezerwacji on-line, Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty ustalonej kwoty niezwłocznie lub najpóźniej do 48 godzin przed zarezerwowanym terminem usługi. Jeżeli czas pozostały do wykonania ustalonej usługi jest mniejszy niż 48 godzin Usługobiorca zobowiązany jest również do wysłania przed terminem usługi potwierdzenia zapłaty wraz z kontaktowym numerem telefonu na adres [biuro@holismind.pl](mailto:biuro@holismind.pl), lub poprzez sms. Ponadto usługodawca zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji z powodu braku wpłaty w ustalonym czasie, o czym usługobiorca zostanie poinformowany.

2. Usługobiorca zobowiązuje się do uregulowania płatności za Usługę przed jej

rozpoczęciem, najpóźniej 48 godzin przed ustalonym terminem jej wykonania przy czym w przypadku wykupienia pakietu Usług - przed pierwszą konsultacją/sesją należy zapłacić kwotę należną za cały pakiet, chyba że strony zawierające umowę postanowią inaczej.

3. Płatności należy dokonać przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę. W tytule przelewu należy wpisać swoje imię i datę konsultacji. Płatności można dokonać również korzystając z systemu płatności on-line, lub osobiście w recepcji placówki, po uprzednim ustaleniu z Usługodawcą terminu świadczenia Usługi. W sytuacjach, kiedy nie będzie możliwości świadczenia Usługi w ustalonym terminie z przyczyn niezależnych od Usługodawcy (np. gdy opóźnienia w działaniu systemu doprowadzą do umówienia dwóch konsultacji na tę samą godzinę), Usługodawca może zaproponować inny termin lub zwrócić uiszczoną płatność.

4. W przypadku, gdy Usługodawca nie otrzyma potwierdzenia dokonania płatności (z internetowego systemu płatności/ rezerwacji lub potwierdzenia mailem/sms dokonania przelewu) w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, rezerwacja zostaje anulowana.

5. Usługodawca wystawi na żądanie Usługobiorcy fakturę, po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu (przed wystawieniem paragonu w przypadku faktur firmowych) oraz przekazaniu danych niezbędnych do jej wystawienia nie później niż do dnia konsultacji. Faktura zostanie wysłana do 7 dni od dnia konsultacji.

## **§ 6. Odstąpienie od Umowy**

1. Każdej ze stron Umowy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, czyli realizacji świadczenia usług.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od realizacji świadczenia usług (Umowy) musi zostać złożone najpóźniej 48 godzin przed ustaloną datą Usługi (anulowanie wizyty/ konsultacji).

3. Usługobiorca przesyła oświadczenie o anulowaniu konsultacji na adres e-mail [biuro@holismind.pl](mailto:biuro@holismind.pl) lub dokonuje odwołania usługi w inny sposób wskazany przez usługodawcę (np. telefonicznie lub przez sms) wraz z informacją o numerze rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot opłaty (jeżeli według regulaminu przysługuje).

4. Jeżeli Usługobiorca odstępuje zgodnie z regulaminem od pojedynczej Usługi lub pierwszej Usługi z pakietu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Usługodawca zwraca Usługobiorcy całą uiszczoną opłatę.

5. Jeżeli Usługobiorca odstępuje od kolejnej Usługi realizowanej w ramach wykupionego pakietu, Usługodawca nie zwraca pozostałej kwoty za zarezerwowany pakiet Usług.

6. W przypadku, gdy Usługa nie zostanie anulowana najpóźniej 48 godzin przed ustaloną datą wizyty/ konsultacji, Usługobiorcy nie przysługuje zwrot uiszczonej opłaty.

7. W przypadku prawidłowego odwołania Usługi realizowanej w ramach pakietu (zgodnie z ust. 2 i 3 powyżej), Usługobiorcy przysługuje możliwość przełożenia terminu Usługi na inny wybrany termin w ramach możliwych dostępnych terminów, przy czym Usługobiorca może skorzystać z tej możliwości jeden raz w miesiącu, a

nowy termin musi przypadać w okresie maksymalnie do 8 tygodni od pierwotnie ustalonego terminu.

## **§ 7. Reklamacje**

1. W przypadku niezadowolenia z jakości świadczonych usług Usługobiorca ma prawo złożyć reklamację w ciągu 14 dni roboczych od dnia konsultacji.
2. Reklamację należy przesłać w formie pisemnej lub elektronicznej na adresy Usługodawcy wskazane w Regulaminie.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Usługobiorcy (imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail), przedmiot reklamacji (np. opis zdarzenia uznanego za nieprawidłowe świadczenie Usługi) oraz żądania związane z reklamacją. W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji, Usługodawca wezwie do jej uzupełnienia pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
4. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od daty wpłynięcia kompletnej reklamacji.
5. Konsument posiada także możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, na przykład poprzez złożenie wniosku o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub złożenie wniosku w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.
6. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich konsument ma możliwość złożenia skargi za pośrednictwem platformy ODR pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## **§ 8. Ochrona danych osobowych**

1. Akceptując Regulamin Usługobiorca oświadcza, że zapoznał się z klauzulą informacyjną dotyczącą ochrony danych osobowych, która stanowi załącznik do Regulaminu.
2. W celu uniknięcia wątpliwości strony postanawiają, że akceptacja Regulaminu przez Usługobiorcę oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych szczególnej kategorii, w tym danych o stanie zdrowia, zgodnie z oświadczeniem stanowiącym załącznik do Regulaminu.

## **§ 9. Szkolenia**

1. Niezależnie od Usług, o których mowa powyżej, Usługodawca organizuje szkolenia/ warsztaty - zarówno szkolenia/ warsztaty stacjonarne, jak i szkolenia/ warsztaty online, np. webinary zwane dalej "Szkolenia".

2. Informacje o dostępnych Szkoleniach, w tym termin, koszt, sposób dokonania zgłoszenia, warunki uczestnictwa, znajdują się na stronie internetowej lub platformach social mediowych, lub w innych miejscach wskazanych przez Usługodawcę, np. na recepcji.

3. Na Szkolenie można zapisać się w sposób wskazany w opisie Szkolenia na Stronie internetowej (np. poprzez e-mail, telefonicznie lub skorzystać za pośrednictwem systemu on-line dostępnego na Stronie internetowej albo zewnętrznego). Zapisanie się na Szkolenie jest jednoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.

4. Opłatę za Szkolenie należy uiścić w sposób i w terminie wskazanym przez usługodawcę w opisie Szkolenia lub na Stronie internetowej.

5. Po uiszczeniu opłaty, osoba, która wykupiła udział w Szkoleniu otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem wszystkich informacji dotyczących Szkolenia. W momencie otrzymania przez Usługobiorcę wiadomości e-mail, o której mowa powyżej, zawarta zostaje umowa dotycząca udziału w danym Szkoleniu.

6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany terminów lub programu Szkolenia z ważnych przyczyn (np. choroba prelegenta) lub usterek technicznych. O każdej zmianie Usługobiorca jest informowany indywidualnie drogą mailową.

7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania Szkolenia w przypadku nie zebrania odpowiedniej liczby osób. W takim przypadku Usługobiorca otrzyma zwrot uiszczonej płatności.

8. Usługobiorca jest uprawniony do rezygnacji z udziału w Szkoleniu (odstąpienie od zawartej umowy) w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Oświadczenie o rezygnacji z udziału w wydarzeniu może być przesłane w wiadomości e-mail wysłanej na adres [biuro@holismind.pl](mailto:biuro@holismind.pl). W takim przypadku Usługodawca zwróci Usługobiorcy uiszczonej przez niego opłatę w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o rezygnacji.

9. W przypadku, gdy Szkolenie ma się odbyć przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, Usługobiorca, który chce wziąć udział w wydarzeniu, powinien poinformować Usługodawcę o zgodzie na wykonanie usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy (na przykład w formie wiadomości e-mail) oraz oświadczyć, że jest świadomy, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

## **§ 10. Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie, w dowolnym zakresie i bez obowiązku informowania o tym Usługobiorców. Do Umów o świadczeniu usług zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dacie zawarcia Umowy.

2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności: ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i

samorządzie zawodowym psychologów w (Dz.U.2001.73.763 z zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2002.144.1204 z zm.), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.1964.16.93 z zm.).

3. Integralną część Regulaminu stanowi klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych.

4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 16.04.2024 r