

Regulamin pomocy psychologicznej online

Psychoinspiracje Olga Daliga (wersja z dnia 6.10.2023 r.)

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem w znaczeniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm).
2. Regulamin określa zakres i rodzaj usług psychologicznych świadczonych drogą elektroniczną przez Psychoinspiracje Olga Daliga oraz zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług psychologicznych na odległość, jak również tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Z usług psychologicznych mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynów prawnych. W pozostałych przypadkach wymagana jest pisemna zgoda prawnych opiekunów oraz konsultacja psychologiczna online z opiekunem prawnym.
4. Niniejszy regulamin stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta między Usługodawcą a Klientem. Do zawarcia umowy o świadczenie usług psychologicznych oferowanych przez Psychoinspiracje Olga Daliga dochodzi przez zamówienie Usługi psychologicznej oraz dokonanie płatności.

§2

Definicje

1. Definicje pojęć użytych w regulaminie:

- 1.1. **Administrator danych osobowych Klienta** – Usługodawca tj. Psychoinspiracje Olga Daliga.
- 1.2. **Adres e-mail** – adres poczty elektronicznej podany przez Klienta podczas kontaktu z Usługodawcą.
- 1.3. **Klient** – osoba fizyczna, która korzysta z usług psychologicznych świadczonych przez Usługodawcę.
- 1.4. **Konsument** – Klient, który jest osobą fizyczną, zawierający Umowę o świadczenie Usługi psychologicznej w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
- 1.5. **Psycholog** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu psychologa na podstawie ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U. z 2001 r., Nr 73, poz. 763 z późn. zm.)

- 1.6. **Regulamin**- niniejszy Regulamin świadczenia pomocy psychologicznej online przez Psychoinspiracje Olga Daliga.
- 1.7. **Umowa** – umowa o świadczenie usług psychologicznych drogą elektroniczną (online) zawierana pomiędzy Usługodawcą, a Klientem/Konsumentem.
- 1.8. **Usługa psychologiczna** – usługi psychologiczne świadczone przez Usługodawcę, polegające na udzielaniu pomocy psychologicznej, tj. w szczególności na: konsultacji i wsparciu psychologicznym online, o ile przepisy szczególne tak stanowią.
- 1.9. **Usługodawca** – podmiot świadczący usługi psychologiczne zgodnie z obowiązującym prawem tj. psycholog Olga Daliga, przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Psychoinspiracje Olga Daliga, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki i prowadzenia Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP 7571484822, nr REGON 524354353, ul. Działkowa 111/11, 05-808 Parzniew.

§3

Zasady świadczenia Usług psychologicznych

1. Usługa psychologiczna może być prowadzona w formie:
 - a) konsultacji psychologicznej online,
 - b) wsparcia psychologicznego online,
 - c) pomocy psychologicznej onlinepolegająca w szczególności na rozmowie Klienta z psychologiem w czasie rzeczywistym za pomocą platformy Zoom lub Google Meet na wybrany przez Klienta temat.
2. Wybór formy Usługi psychologicznej należy do Klienta.
3. Usługi psychologiczne świadczone są każdorazowo przez psychologa Olę Daligę.
4. Pojedyncza Usługa psychologiczna trwa 50 minut i odbywa się w zarezerwowanym przez Klienta czasie i nie będzie skracana ani wydłużana.
5. Usługi psychologiczne odbywają się od poniedziałku do soboty.
6. Klient zamawiając i opłacając Usługę psychologiczną, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia zamówionej usługi bezpośrednio po otrzymaniu przez Usługodawcę zapłaty.
7. Rozpoczęcie korzystania z Usługi psychologicznej uzależnione jest od zapoznania się Klienta ze wszystkimi postanowieniami Regulaminu i informacjami na temat RODO oraz ich zaakceptowania.

8. By zapisać się na Usługę psychologiczną należy podać imię i nazwisko, adres e-mail oraz wiek. Zapisanie się oraz zapłacenie za Usługę psychologiczną oznacza akceptację niniejszego Regulaminu oraz informacji dotyczących RODO.
9. Usługa psychologiczna jest opłacana z góry. By została ona zarezerwowana konieczne jest uiszczenie płatności i/lub wysłanie potwierdzenia przelewu. Brak płatności i/lub potwierdzenia przelewu anuluje możliwość skorzystania z Usługi psychologicznej.
10. Spotkania mogą być odwołane lub przełożone nie później niż 24 godziny przed umówionym terminem. Odwołanie lub przełożenie Usługi psychologicznej później oznacza konieczność uiszczenia za nią opłaty za niezależnie od powodu nieobecności Klienta.
11. W razie niepoinformowania o rezygnacji z Usługi psychologicznej w terminie o którym mowy w ust.10, Klient zobowiązuje się opłacić koszt zarezerwowanego wcześniej spotkania. Jeśli Klient dokonał wcześniej płatności, Usługodawca zachowuje otrzymane środki bez obowiązku ich zwrotu.
12. Klient ma prawo do jednorazowego odwołania spotkania w terminie o którym mowa ust. 10 bez ponoszenia opłat za Usługę psychologiczną. Każde kolejne odwołanie spotkanie wymaga zgody Usługodawcy.
13. W przypadku odwołania zaplanowanego terminu Usługi psychologicznej przez Psychologa, Psycholog proponuje Klientowi spotkanie w najbliższym dogodnym dla Klienta terminie lub zwraca opłatę za odwołaną Usługę Psychologiczną, bądź jeśli Klient tego sobie życzy, opłata przenoszona jest na poczet kolejnej Usługi psychologicznej.
14. Zawarcie umowy, w ramach której będą świadczone Usługi psychologiczne, jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na świadczenie wybranych Usług psychologicznych oraz świadomość korzyści i ograniczeń w ich świadczeniu.
15. Zapisanie się na Usługę psychologiczną jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie opisanym w niniejszym Regulaminie, który Usługodawca przesyła przed rozpoczęciem świadczenia Usługi psychologicznej.
16. Psycholog biorąc pod uwagę aktualny stan psychiczny Klienta, może podjąć decyzję o konieczności odbycia konsultacji psychiatrycznej.
17. Psycholog może odmówić udzielenia pomocy psychologicznej, jeżeli uzna, że spotkanie na odległość nie jest odpowiednie lub wystarczające do zgłaszanego problemu.
18. Psycholog może zaprzestać udzielania Usług psychologicznych w stosunku do Klienta, który przekazuje treści o charakterze obraźliwym i agresywnym. Płatność dokonana przez Klienta nie będzie w takim wypadku zwracana.

§4

Wymagania techniczne świadczenia Usługi psychologicznej

1. Warunkiem prawidłowego korzystania z usług psychologicznych Psychoinspiracje Olga Daliga jest spełnienie przez klienta minimalnych wymagań technicznych w zakresie sprzętu komputerowego oraz łącza internetowego:
 - 1.1. łącze internetowe umożliwiające połączenie przez program Zoom lub Google Meet,
 - 1.2. kamera internetowa, słuchawki, mikrofon.
2. Aby zrealizować zamówioną usługę psychologiczną niezbędne jest posiadanie przez Usługobiorcę adresu e-mail.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Usługobiorca, a które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z usług.

§5

Sposób zamówienia i rozpoczęcia realizacji Usługi psychologicznej

1. Klient wysyła na adres email olga.daliga@gmail.com lub we wiadomości prywatnej na Instagramie [psycho.inspiracje](https://www.instagram.com/psycho.inspiracje) Usługodawcy informację, że jest zainteresowany Usługą psychologiczną i wskazuje, jaką konkretnie formą tejże Usługi jest zainteresowany zgodnie z formami wskazanymi w § 3 pkt 1 Regulaminu.
2. Następnie Psycholog kontaktuje się z Klientem w celu umówienia dogodnego terminu Usługi psychologicznej świadczonej w wybranej przez Klienta formie oraz wskazanie kosztów danej formy świadczenia Usługi psychologicznej. Czas oczekiwania na odpowiedź e-mail od Psychologa wynosi maksymalnie 48 h.
3. W przypadku potwierdzenia w formie e-mail przez Klienta terminu, formy świadczenia Usługi psychologicznej, a także kosztów świadczenia danej Usługi psychologicznej oraz opłacenia Usługi psychologicznej dochodzi do zawarcia Umowy.
4. W terminie maksymalnie 5 dni od dokonania potwierdzenia i opłacenia Usługi psychologicznej przez Klienta, Psycholog wysyła zaproszenie do wzięcia udziału w Usłudze psychologicznej przez platformę Zoom lub Google Meet. W umówionym terminie świadczenia Usługi psychologicznej, Psycholog inicjuje kontakt z Klientem pod wskazanym w wiadomości e-mail linkiem z platformy Zoom lub Google Meet. Klient nie musi pobierać programu Zoom lub Google Meet. Wystarczy, że kliknie w link przesłany w wiadomości zwrotnej.
5. W razie braku połączenia się Klienta w przeciągu 15 min od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi psychologicznej, Psycholog ma prawo anulować spotkanie. Klientowi nie przysługuje wówczas prawo zwrotu pieniędzy za umówioną wizytę.

6. Jeśli Klient przewiduje opóźnienie połączenia z Psychologiem, zobowiązany jest do wysłania uprzednio wiadomości email do Usługodawcy, jednakże nie później niż na 2 godziny przed rozpoczęciem świadczenia Usługi psychologicznej. W takim przypadku Psycholog będzie oczekiwał na połączenie z Klientem. W przypadku spóźnienia, o którym mowa wyżej Usługa psychologiczna nie będzie przedłużana.
7. W przypadku niemożności odbycia Usługi psychologicznej leżącej po stronie Klienta nie przysługuje zwrot pieniędzy za usługę psychologiczną.
8. W przypadku odwołania wizyty przez psychologa z powodów losowych, psycholog proponuje Klientowi spotkanie w najbliższym dogodnym dla Klienta terminie lub zwraca opłatę za wizytę, bądź jeśli Klient tego sobie życzy, opłata przenoszona jest na poczet kolejnej Usługi psychologicznej.

§6

Oplaty za Usługi psychologiczne

1. Usługa psychologiczna jest odpłatna zgodnie ze stawką przesłaną we wiadomości, o której mowa w § 5 pkt 2 Regulaminu.
2. Usługodawca oferuje możliwość opłacenie usługi za pośrednictwem przelewu bankowego.
3. Usługobiorca z chwilą zamówienia Usługi psychologicznej, która ma zostać świadczona na jego rzecz zobowiązany jest do uiszczenia stosownej opłaty.
4. Dokonanie płatności następuje w momencie zaksięgowania płatności na rachunku bankowym Usługodawcy.
5. Opłata za wybraną usługę psychologiczną powinna być wykonana niezwłocznie po dokonaniu wyboru formy Usługi psychologicznej.
6. W przypadku braku wpłaty usługa nie będzie realizowana, a rezerwacja terminu świadczenia Usługi psychologicznej zostaje anulowana.
7. Usługodawca wystawi na żądanie Klienta fakturę, po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu, oraz przekazanie danych niezbędnych do jego wystawienia na adres e-mail: olga.daliga@gmail.com
8. Rachunek zostanie wysłana pocztą e-mail do 7 dni od dnia zrealizowania Usługi psychologicznej, a Klient wyraża zgodę na otrzymanie rachunku w formie elektronicznej.

§7

Prawa i obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca, w zależności od charakteru zawartej umowy, zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługę psychologiczną z należytą starannością oraz zgodnie z treścią i postanowieniami Regulaminu.
2. Usługodawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy informacje związane z Klientem, w szczególności w zakresie świadczenia usług psychologicznych, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Obowiązek zachowania tajemnicy nie jest ograniczony w czasie.
4. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich lub działaniem siły wyższej. Usługodawca nie odpowiada za realizację rezultatu, którego oczekuje Klient.
5. Usługodawca może odstąpić od umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
6. Usługodawca w ramach zawartej umowy nie ma obowiązku świadczenia usług psychologicznych w przypadku braku dokonania przez Klienta zapłaty wynagrodzenia.
7. Psycholog nie jest upoważniony do nagrywania przebiegu świadczonych Usług psychologicznych, chyba że uzyska zgodę Klienta w formie pisemnej lub ustnej na nagrywanie danej Usługi psychologicznej.

§8

Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient ma prawo do świadczenia na swoją rzecz usług psychologicznych wykonanych z należytą starannością zgodnie z umową i postanowieniami Regulaminu.
2. Klient zamawiając i opłacając Usługę psychologiczną, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia zamówionej usługi w terminie uzgodnionym przez obydwie strony.
3. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
4. Klient zobowiązuje się do nieprzekazywania ustnie lub pisemnie informacji o charakterze agresywnym, obraźliwym i niezgodnym z rzeczywistością.
5. Klient nie ma prawa do publicznego udostępniania informacji udzielonych mu przez Usługodawcę.
6. Klient zobowiązuje się do nie nagrywania sesji Usług psychologicznych online bez uzyskania zgody Usługodawcy w formie pisemnej.

7. Klient, który chce skorzystać z Usług psychologicznych Psychoinspiracje Olga Daliga oświadcza, że:
- 7.1. zapoznał się z niniejszym regulaminem,
 - 7.2. w pełni akceptuje postanowienia niniejszego regulaminu,
 - 7.3. z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, jest świadomy ryzyka, jakie jest związane z korzystaniem z usług psychologicznych online,
 - 7.4. ma świadomość, że Usługodawca nie może zagwarantować oczekiwanego przez Klienta rezultatu.

§9

Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą korzystania z Usług psychologicznych świadczonych przez Usługodawcę w ciągu 14 dni od dnia zakończenia świadczenia danej Usługi psychologicznej lub dnia, w którym miała być ona wykonana. O zachowaniu terminu reklamacji decyduje data wysłania e-maila na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
2. Reklamacja powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana adres mailowy Usługodawcy: olga.daliga@gmail.com
3. Reklamacja musi zawierać:
 - 1.1. Dane Klienta: imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej;
 - 1.2. Przedstawienie problemu, który jest przyczyną reklamacji - wszelkie okoliczności podnoszone w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Usługodawcę.
4. Usługodawca w mailu zwrotnym niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę nastąpi w terminie do 14 dni od daty jej doręczenia.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta za pomocą wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta.
6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.
7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Klientowi przysługuje prawo do dochodzenia nieuwzględnionych roszczeń we właściwym sądzie powszechnym lub na drodze polubownego rozwiązywania sporu. Powyższe prawo przysługuje Klientowi również w przypadku nieskorzystania przez Klienta z postępowania reklamacyjnego opisanego w niniejszym Regulaminie.

§ 10

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji Usług psychologicznych jest Usługodawca.
2. Na potrzeby świadczenia Usług psychologicznych będą przetwarzane dane osobowe: imię, nazwisko, e-mail, telefon, numer konta bankowego. Dane osobowe posłużą do kontaktu z Klientem w ramach świadczenia Usługi psychologicznej, ustalenia prawa do otrzymania zwrotu zakupu oraz w celu rozpatrzenia reklamacji. Wskazane powyżej dane osobowe są konieczne do świadczenia Usług psychologicznych, a niepodanie ich powoduje niemożność świadczenia Usług psychologicznych i otrzymania zwrotu zakupu.
3. Podstawą prawną do przetwarzania danych w celu realizacji Usług psychologicznych jest zgoda Klienta (art. 6 ust. 1 pkt. a) Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
4. Dane osobowe Klienta zbierane w celu kontaktu z Klientem zostaną usunięte lub zanonimizowane najpóźniej w terminie 60 dni od zakończenia świadczenia Usług psychologicznych. Nie dotyczy to danych osobowych, które będą niezbędne do rozpatrzenia złożonych reklamacji lub innych roszczeń jak również danych, których dalsze przetwarzanie będzie niezbędne ze względu na ciążące na administratorze obowiązki wynikające z przepisów prawa (m.in. prawa podatkowego).
5. Dane osobowe są chronione środkami technicznymi i organizacyjnymi, aby zagwarantować odpowiedni poziom ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Klientom przysługuje prawo, do:
 - a) uzyskanie informacji na temat przetwarzania danych osobowych, w tym o kategoriach przetwarzania danych i ewentualnych odbiorcach danych osobowych,
 - b) żądania skorygowania nieprawidłowych danych osobowych lub uzupełnienia niekompletnych danych osobowych,
 - c) żądania usunięcia danych osobowych – przez zgłoszenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania,
 - d) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych – jeżeli spełnione zostaną wymogi prawne uzasadniające takie ograniczenie,
 - e) przenoszenia danych osobowych – przez otrzymanie ich od administratora w formie umożliwiającej ich przekazanie wybranemu przez uczestnika podmiotowi trzeciemu,
 - f) złożenia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 – 193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że dane osobowe są sprzeczne z prawem.

7. Wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem danych osobowych powinny być kierowane do Inspektora Danych Osobowych Organizatora na adres e-mail: olga.daliga@gmail.com

§11

Warunki odstąpienia od umowy

1. Każdej ze stron umowy przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
2. Prawo odstąpienia od umowy wykonywane jest przez złożenie w formie elektronicznej (na adres e-mail Usługodawcy) stosownego oświadczenia drugiej stronie.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy musi zostać złożone nie później niż 24 h przed terminem rozpoczęcia wykonywania umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy w okresie krótszym niż 24 h Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy za Usługę psychologiczną.
5. Konsumentowi, na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Po tym terminie uprawnienie wygasa.
6. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach wymienionych w art. 38 pkt. 1 – 13 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm), w szczególności w przypadku umowy o świadczenie usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo do odstąpienia od umowy.
7. Klient jest informowany o utracie prawa odstąpienia od Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi psychologicznej.

§12

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
2. W odniesieniu do wszelkich kwestii związanych z daną Usługą psychologiczną zastosowanie ma Regulamin obowiązujący w dniu umówienia danej Usługi psychologicznej. Usługodawca ma prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany takie nie mają wpływu na treść umów zawartych przed opublikowaniem zmian.
3. Niniejszy Regulamin w całości określa stosunek łączący Strony.

4. Stwierdzenie przez właściwy sąd nieważności niektórych postanowień Regulaminu, pozostaje bez wpływu na jego pozostałe postanowienia, które w takim przypadku pozostają w mocy.
5. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy nimi umowy Klient i Usługodawca podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania w szczególności w drodze mediacji. W przypadku nierozwiązania na drodze polubownej sporu dotyczącego umowy zawartej na podstawie niniejszego regulaminu strony mogą dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego.
6. Strony poddają wszelkie spory wynikłe w związku z realizacją Umowy pod jurysdykcję sądów polskich.