

Regulamin świadczenia konsultacji psychologicznych i wsparcia psychologicznego online

Psychoinspiracje Olga Daliga

wersja z dnia: 22.06.2026 r.

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z konsultacji psychologicznych online oraz wsparcia psychologicznego online oferowanych przez Psychoinspiracje Olga Daliga. Usługodawcą wobec Klienta jest Psychoinspiracje Olga Daliga. Konsultacje mogą być prowadzone bezpośrednio przez Olgę Daligę albo przez wskazanego Klientowi specjalistę współpracującego z Usługodawcą.

Regulamin ma charakter organizacyjny i informacyjny. Przed rozpoczęciem korzystania z usług Klient powinien zapoznać się z jego treścią.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem w znaczeniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia konsultacji psychologicznych i wsparcia psychologicznego online, zasady umawiania i odwoływania spotkań, zasady płatności, tryb składania reklamacji, informacje dotyczące prawa odstąpienia od umowy oraz podstawowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
3. Regulamin stanowi wzorzec umowy zawieranej pomiędzy Klientem a Usługodawcą. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez złożenie zamówienia, rezerwację terminu konsultacji, akceptację Regulaminu oraz dokonanie płatności, chyba że w odniesieniu do konkretnej usługi Usługodawca wyraźnie dopuści inny sposób zawarcia umowy.
4. Specjalista współpracujący z Usługodawcą nie jest odrębną stroną umowy z Klientem w zakresie usług oferowanych na podstawie Regulaminu.
5. Usługi są świadczone drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Google Meet, Zoom lub innego narzędzia komunikacji online wskazanego przez Usługodawcę albo uzgodnionego z Klientem. Klient powinien korzystać z usługi w warunkach zapewniających prywatność, poufność rozmowy oraz bezpieczeństwo komunikacji.
6. Usługodawcą wobec Klienta jest:

Psychoinspiracje Olga Daliga,

Olga Daliga, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Psychoinspiracje Olga Daliga,
wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

NIP: 7571484822

REGON: 524354353

adres: ul. Działkowa 111/11, 05-808 Parzniew

e-mail: olga.daliga@gmail.com

7. Usługi mogą być prowadzone bezpośrednio przez Olę Daligę albo przez wskazanego Klientowi specjalistę współpracującego z Usługodawcą. Specjalista wykonuje usługę w zakresie swoich kwalifikacji i odpowiada za merytoryczny przebieg konsultacji, natomiast Usługodawca pozostaje stroną umowy z Klientem i odpowiada za organizację usługi, obsługę rezerwacji, płatności, komunikację organizacyjną oraz reklamacje dotyczące realizacji usługi.
8. Informacja o osobie prowadzącej daną usługę, jej kwalifikacjach oraz rodzaju świadczonej usługi jest przekazywana Klientowi przed rozpoczęciem współpracy lub wynika z opisu usługi na stronie internetowej.
9. Rozpoczęcie korzystania z Usługi wymaga zapoznania się z Regulaminem, Polityką prywatności oraz informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych, a także złożenia wymaganych oświadczeń, jeżeli są one konieczne ze względu na charakter Usługi, w szczególności oświadczenia dotyczącego rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia od umowy oraz przetwarzania danych szczególnych kategorii.

§2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

1. **Administrator danych Usługodawcy** – Psychoinspiracje Olga Daliga, przetwarzająca dane osobowe Klientów w celach organizacyjnych, kontaktowych, rezerwacyjnych, płatniczych, księgowych, reklamacyjnych, marketingowych, związanych z obsługą strony internetowej oraz dochodzeniem lub obroną roszczeń.
2. **Specjalista jako odrębny administrator** – specjalista współpracujący z Usługodawcą, który może być odrębnym administratorem danych ujawnionych mu bezpośrednio przez Klienta podczas konsultacji oraz własnych notatek roboczych, jeżeli samodzielnie decyduje o celach i sposobach ich przetwarzania.
3. **Dane organizacyjne** – dane niezbędne do umówienia, przeprowadzenia i rozliczenia konsultacji, w szczególności imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, termin konsultacji, wybrany specjalista oraz informacja o statusie płatności.

4. **Dane merytoryczne** – informacje ujawnione przez Klienta podczas konsultacji, w szczególności dotyczące jego sytuacji psychicznej, emocjonalnej, zdrowotnej, rodzinnej, zawodowej lub życiowej.
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia konsultacji psychologicznych i wsparcia psychologicznego online przez Psychoinspiracje Olga Daliga.
6. **Usługodawca** – Olga Daliga, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Psychoinspiracje Olga Daliga, odpowiedzialna za organizację usług, obsługę zapisów, płatności, stronę internetową, sklep internetowy oraz komunikację organizacyjną z Klientami.
7. **Psycholog** – osoba posiadająca kwalifikacje wymagane przepisami prawa do wykonywania zawodu psychologa, w szczególności dyplom ukończenia jednolitych studiów magisterskich albo studiów magisterskich na kierunku psychologia, z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących przepisów oraz przepisów przejściowych dotyczących wykonywania zawodu psychologa.
8. **Specjalista / Osoba prowadząca** – psycholog współpracujący z Usługodawcą, posiadający kwalifikacje odpowiednie do prowadzenia konsultacji psychologicznych lub wsparcia psychologicznego online.
9. **Klient** – osoba fizyczna korzystająca z konsultacji psychologicznych lub wsparcia psychologicznego online świadczonych przez Usługodawcę.
10. **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.
11. **Usługa** – konsultacja psychologiczna online albo inna forma wsparcia online opisana w ofercie Usługodawcy. Usługa nie obejmuje psychoterapii, diagnozy psychologicznej, opiniowania, wydawania zaświadczeń, prowadzenia testów psychologicznych ani świadczeń zdrowotnych, chyba że opis konkretnej usługi wyraźnie stanowi inaczej, a osoba prowadząca posiada odpowiednie kwalifikacje.
12. **Sesja** – pojedyncze spotkanie online trwające standardowo 50 minut, chyba że opis konkretnej usługi wskazuje inaczej.
13. **Sklep internetowy** – sklep lub system sprzedaży online prowadzony przez Usługodawcę, za pośrednictwem którego Klient może zakupić wybraną usługę.
14. **Kalendarz rezerwacji** – narzędzie umożliwiające Klientowi wybór dostępnego terminu sesji.

15. **Umowa** – umowa o świadczenie usługi zawarta na odległość pomiędzy Klientem a Usługodawcą na zasadach określonych w Regulaminie.

§3. Rodzaje usług

1. Usługi mogą obejmować w szczególności konsultacje psychologiczne online oraz wsparcie psychologiczne online kierowane do osób pełnoletnich.
2. Zakres i charakter Usługi zależą od kwalifikacji osoby prowadzącej oraz od opisu Usługi przekazanego Klientowi przed zawarciem umowy. Klient powinien zostać poinformowany, czy Usługę prowadzi psycholog, psychoterapeuta w trakcie szkolenia, psychoterapeuta albo inny specjalista, oraz jaki jest zakres danej Usługi.
3. Usługi online nie zastępują pomocy medycznej, psychiatrycznej, interwencji kryzysowej ani kontaktu ze służbami ratunkowymi w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia.
4. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, najbliższą izbą przyjęć, szpitalnym oddziałem ratunkowym, lekarzem psychiatrą lub inną właściwą formą pomocy stacjonarnej.
5. Usługa nie jest przeznaczona dla osób znajdujących się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia, w szczególności w sytuacji zamiaru samobójczego, samouszkodzeń, bezpośredniego zagrożenia dla innych osób, ostrego kryzysu psychicznego albo konieczności pilnej interwencji medycznej. W takich sytuacjach Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, najbliższym SOR, izbą przyjęć, lekarzem psychiatrą lub właściwymi służbami.

§4. Osoby uprawnione do korzystania z usług

1. Usługi świadczone na podstawie Regulaminu są kierowane wyłącznie do osób pełnoletnich posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Usługodawca nie świadczy na podstawie Regulaminu usług na rzecz osób małoletnich.
3. Jeżeli po dokonaniu rezerwacji lub zakupu okaże się, że osoba, która ma skorzystać z Usługi, jest małoletnia, Usługodawca może odmówić wykonania Usługi i zwrócić uiszczonej płatność.
4. Usługodawca lub specjalista mogą odmówić rozpoczęcia albo kontynuowania współpracy, jeżeli uznają, że forma online nie jest odpowiednia dla sytuacji Klienta albo zgłaszane trudności wymagają innej formy pomocy, w szczególności pomocy medycznej, psychiatrycznej, interwencji kryzysowej lub pomocy stacjonarnej.

§5. Zasady umawiania sesji

1. Klient może umówić sesję poprzez kalendarz rezerwacji dostępny na stronie internetowej, zakup odpowiedniej usługi w sklepie internetowym, kontakt mailowy z Usługodawcą, wiadomość prywatną w mediach społecznościowych albo – w przypadku kontynuacji współpracy – przez uzgodnienie terminu bezpośrednio ze specjalistą. Uzgodnienie terminu bezpośrednio ze specjalistą nie zmienia faktu, że stroną umowy z Klientem pozostaje Usługodawca, a płatność jest dokonywana na rzecz Usługodawcy.
2. W celu umówienia sesji Klient może zostać poproszony o podanie danych niezbędnych do organizacji Usługi, w szczególności imienia i nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu, informacji o pełnoletności, wybranego terminu oraz informacji niezbędnych do właściwego doboru Usługi lub osoby prowadzącej. Usługodawca nie wymaga podawania szczegółowych informacji o stanie zdrowia, diagnozach, leczeniu lub innych danych szczególnych kategorii na etapie rezerwacji, chyba że jest to niezbędne do oceny, czy dana forma pomocy jest właściwa i bezpieczna dla Klienta.
3. Klient powinien podawać dane zgodne z prawdą i aktualne.
4. Termin sesji zostaje zarezerwowany po potwierdzeniu terminu oraz dokonaniu płatności, chyba że Usługodawca wyraźnie uzgodni z Klientem inny sposób rezerwacji. W przypadku płatności online za moment dokonania płatności przyjmuje się potwierdzenie płatności przez operatora płatności.
5. W przypadku sesji stałych Klient i specjalista mogą ustalić powtarzalny termin spotkań.
6. Link do spotkania online jest przekazywany Klientowi mailowo albo w inny ustalony sposób.
7. Klient odpowiada za to, aby w dniu sesji mieć dostęp do wiadomości z linkiem oraz możliwość połączenia się online.

§6. Czas trwania i przebieg sesji

1. Standardowa sesja trwa 50 minut, chyba że opis usługi lub indywidualne ustalenia wskazują inaczej.
2. Sesja odbywa się w zarezerwowanym terminie i nie jest automatycznie przedłużana w przypadku spóźnienia Klienta.
3. W przypadku spóźnienia Klienta sesja kończy się o pierwotnie ustalonej godzinie zakończenia.

4. Jeżeli Klient nie połączy się w ciągu 15 minut od rozpoczęcia sesji i nie poinformuje osoby prowadzącej o opóźnieniu, sesja może zostać uznana za nieodbytą z przyczyn leżących po stronie Klienta i podlega opłacie zgodnie z zasadami odwoływania sesji.
5. Klient powinien uczestniczyć w sesji z miejsca zapewniającego prywatność, poufność i możliwość swobodnej rozmowy.
6. Usługa jest co do zasady opłacana z góry. Rezerwacja terminu następuje po zaksięgowaniu płatności albo po otrzymaniu przez Usługodawcę wiarygodnego potwierdzenia płatności, jeżeli Usługodawca zaakceptuje taki sposób potwierdzenia rezerwacji.
7. Cena Usługi wskazana w ofercie jest ceną brutto. Jeżeli wybór określonej metody płatności wiąże się z dodatkowymi kosztami po stronie Klienta, informacja o takich kosztach powinna zostać przekazana Klientowi przed dokonaniem płatności. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opłaty pobierane przez bank lub dostawcę usług płatniczych Klienta, w szczególności przy płatnościach z rachunków zagranicznych.
8. Spotkania mogą być odwołane lub przełożone nie później niż 24 godziny przed umówionym terminem.
9. W razie niepoinformowania o rezygnacji z Usługi psychologicznej w terminie o którym mowy w ust.8, Klient zobowiązuje się opłacić koszt zarezerwowanego wcześniej spotkania. Jeśli Klient dokonał wcześniej płatności, Usługodawca zachowuje otrzymane środki bez obowiązku ich zwrotu.
10. 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.

§7. Wymagania techniczne

1. Do skorzystania z usługi online Klient powinien posiadać:
 - a) stabilne połączenie internetowe,
 - b) komputer, tablet lub telefon umożliwiający połączenie audio-wideo,
 - c) kamerę internetową,
 - d) mikrofon,
 - e) aktywny adres e-mail.

2. Usługodawca ani specjalista nie ponoszą odpowiedzialności za problemy techniczne leżące po stronie Klienta, w szczególności brak Internetu, awarię sprzętu, brak możliwości uruchomienia aplikacji, brak dostępu do poczty e-mail lub niewłaściwe warunki do odbycia sesji.
3. Jeżeli problemy techniczne po stronie Klienta uniemożliwią odbycie sesji, sesja może zostać uznana za nieodbyłą z przyczyn leżących po stronie Klienta i podlegać opłacie.
4. Jeżeli problemy techniczne wystąpią po stronie Usługodawcy lub specjalisty i uniemożliwią odbycie sesji, Klientowi zostanie zaproponowany nowy termin albo zwrot opłaty za niezrealizowaną sesję.
5. Klient powinien zapewnić, aby z urządzenia, z którego korzysta podczas sesji, nie korzystały osoby trzecie w sposób umożliwiający dostęp do treści rozmowy, linku do spotkania lub korespondencji z Usługodawcą albo specjalistą.
6. Klient nie powinien udostępniać linku do spotkania osobom trzecim.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości udziału w sesji wynikający z niezapewnienia przez Klienta warunków technicznych lub prywatności, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§8. Płatności

1. Cena Usługi jest każdorazowo wskazana w opisie Usługi, cenniku, sklepie internetowym albo w indywidualnych ustaleniach przekazanych Klientowi przed zawarciem umowy.
2. Płatność może zostać dokonana przelewem tradycyjnym, za pośrednictwem sklepu internetowego, operatora płatności Paynow albo innej metody płatności udostępnionej przez Usługodawcę.
3. Płatność powinna zostać dokonana przed rozpoczęciem sesji. Usługodawca może odmówić przeprowadzenia sesji albo anulować rezerwację, jeżeli płatność nie została dokonana w terminie wskazanym Klientowi przed rezerwacją.
4. Brak płatności może skutkować anulowaniem rezerwacji lub wstrzymaniem kolejnych spotkań do czasu uregulowania należności.
5. W przypadku zaległości w płatnościach Klient powinien uregulować wszystkie zaległości najpóźniej przed kolejną sesją. W przeciwnym razie kolejne spotkania mogą zostać wstrzymane do czasu uregulowania płatności, chyba że osoba prowadząca postanowi inaczej.

6. Faktura może zostać wystawiona na życzenie Klienta po przekazaniu danych niezbędnych do jej wystawienia. Klient powinien przekazać dane do faktury najpóźniej w terminie wymaganym przepisami podatkowymi. Faktura może zostać przesłana w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta.

§9. Odwoływanie i przekładanie sesji

1. Klient może bezpłatnie odwołać lub przełożyć sesję najpóźniej 24 godziny przed umówionym terminem.
2. W przypadku odwołania lub przełożenia sesji później niż 24 godziny przed terminem albo niestawienia się Klienta na sesji, Usługodawca może zachować opłatę za sesję albo żądać jej zapłaty, jeżeli z uwagi na krótki czas do rozpoczęcia sesji nie było możliwe zaoferowanie tego terminu innej osobie.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych Usługodawca albo specjalista może zaproponować Klientowi nowy termin bez dodatkowej opłaty.
4. Usługodawca nie wymaga od Klienta przedstawiania szczegółowych danych medycznych w celu uzasadnienia nieobecności. Klient może jednak uprawdopodobnić wystąpienie szczególnych okoliczności w sposób nienaruszający nadmiernie jego prywatności.
5. Odwołanie lub przełożenie sesji powinno zostać zgłoszone mailowo na adres Usługodawcy, przez system rezerwacji, wiadomość do osoby prowadzącej albo w inny sposób wyraźnie uzgodniony z Usługodawcą. Dla oceny zachowania terminu znaczenie ma chwila doręczenia wiadomości Usługodawcy albo specjalście.
6. W przypadku odwołania sesji przez Usługodawcę lub specjalistę Klientowi zostanie zaproponowany nowy termin albo zwrot opłaty za niezrealizowaną sesję. Na życzenie Klienta opłata może zostać przeniesiona na poczet kolejnej sesji.

§10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, co do zasady ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument powinien poinformować Usługodawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, na przykład poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres: olga.daliga@gmail.com.

3. Jeżeli Klient chce, aby Usługa została wykonana przed upływem 14-dniowego terminu odstąpienia od umowy, powinien złożyć wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem tego terminu.
4. Jeżeli Usługa została w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta przed upływem terminu odstąpienia od umowy, a Klient został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy, Klient traci prawo odstąpienia od umowy w zakresie wykonanej Usługi.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zwrot płatności następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z uwzględnieniem zasad wynikających z przepisów prawa.

§11. Poufność i tajemnica zawodowa

1. Usługodawca oraz specjaliści zobowiązują się do zachowania poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług, w szczególności informacji o fakcie korzystania przez Klienta z pomocy, treści konsultacji, sytuacji życiowej, rodzinnej, zawodowej, emocjonalnej, zdrowotnej oraz danych osobowych Klienta.
2. Obowiązek poufności nie jest ograniczony w czasie i trwa również po zakończeniu współpracy z Klientem.
3. Poufność może zostać ograniczona wyłącznie w sytuacjach przewidzianych przez przepisy prawa lub standardy zawodowe, w szczególności w razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Klienta albo innych osób.
4. Omawianie pracy z Klientem w ramach superwizji, interwizji lub konsultacji merytorycznej może odbywać się wyłącznie z zachowaniem poufności oraz w sposób uniemożliwiający identyfikację Klienta, chyba że Klient wyraził uprzednią, wyraźną zgodę na inny zakres ujawnienia informacji.
5. Sesje nie są nagrywane przez Usługodawcę ani specjalistę. Klient nie jest uprawniony do nagrywania, utrwalania, transmitowania ani udostępniania przebiegu sesji bez uprzedniej, wyraźnej zgody osoby prowadzącej. Naruszenie tego obowiązku może stanowić podstawę do przerwania sesji lub odmowy kontynuowania współpracy.

§12. Odpowiedzialność i granice usług

1. Usługi są świadczone z należytą starannością, zgodnie z wiedzą, kwalifikacjami, doświadczeniem i standardami zawodowymi osoby prowadzącej.
2. Usługodawca ani specjalista nie gwarantują określonego rezultatu konsultacji lub wsparcia psychologicznego.
3. Usługi świadczone na podstawie Regulaminu mają charakter konsultacji psychologicznych, wsparcia psychologicznego lub psychoedukacji. Nie stanowią psychoterapii, diagnozy psychologicznej, opinii psychologicznej, zaświadczenia, testu psychologicznego ani świadczenia zdrowotnego, chyba że opis konkretnej Usługi wyraźnie stanowi inaczej, a osoba prowadząca posiada odpowiednie kwalifikacje.
4. Specjalista może odmówić rozpoczęcia lub kontynuowania pracy, jeżeli uzna, że:
 - a) zgłaszane trudności wykraczają poza jego kompetencje,
 - b) forma online nie jest wystarczająca lub bezpieczna,
 - c) Klient wymaga pilnej pomocy medycznej lub psychiatrycznej,
 - d) zachowanie Klienta narusza granice współpracy, jest agresywne, obraźliwe lub uniemożliwia prowadzenie sesji,
 - e) kontynuowanie współpracy byłoby niezgodne z dobrem Klienta lub standardami zawodowymi.
5. W przypadku odmowy rozpoczęcia lub kontynuowania współpracy z przyczyn merytorycznych osoba prowadząca, o ile jest to możliwe i uzasadnione dobrem Klienta, może wskazać Klientowi rekomendację skorzystania z innej formy pomocy, w szczególności konsultacji psychiatrycznej, pomocy medycznej, psychoterapii, interwencji kryzysowej lub pomocy stacjonarnej.
6. Jeżeli sesja zostanie przerwana z powodu rażącego naruszenia przez Klienta zasad współpracy, w szczególności zachowania agresywnego, obraźliwego, zagrażającego osobie prowadzącej lub uniemożliwiającego prowadzenie sesji, Usługodawca może zachować opłatę za sesję, chyba że z okoliczności sprawy wynika, że byłoby to sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami słuszności.

§13. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą organizacji lub realizacji usługi.
2. Reklamację rekomenduje się złożyć niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wykonania Usługi albo dnia, w którym Usługa miała zostać wykonana. Uchybienie temu

terminowi nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

3. Reklamacja powinna zostać przesłana na adres e-mail: olga.daliga@gmail.com.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko Klienta,
- b) adres e-mail Klienta,
- c) datę usługi, której dotyczy reklamacja,
- d) opis sytuacji będącej podstawą reklamacji,
- e) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji, jeżeli Klient chce go wskazać.

Brak wskazania wszystkich powyższych danych nie powoduje pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli na podstawie treści reklamacji możliwe jest ustalenie, jakiej Usługi dotyczy reklamacja i czego domaga się Klient.

5. Usługodawca potwierdzi otrzymanie reklamacji mailowo.

6. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.

7. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres e-mail wskazany przez Klienta.

8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może dochodzić roszczeń na zasadach ogólnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

9. Jeżeli reklamacja dotyczy merytorycznego przebiegu konsultacji prowadzonej przez specjalistę, Usługodawca może zwrócić się do specjalisty o zajęcie stanowiska w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia reklamacji, z zachowaniem poufności i zasad ochrony danych osobowych.

§14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celach organizacyjnych, kontaktowych, rezerwacyjnych, rozliczeniowych, płatniczych, księgowych, reklamacyjnych, marketingowych, związanych z obsługą strony internetowej, sklepu internetowego i formularzy kontaktowych oraz dochodzeniem lub obroną roszczeń jest Psychoinspiracje Olga Daliga.

2. Specjalista współpracujący z Usługodawcą może otrzymać od Usługodawcy dane niezbędne do przeprowadzenia konsultacji, w szczególności imię i nazwisko Klienta, dane kontaktowe, termin konsultacji oraz informację organizacyjną dotyczącą płatności lub rezerwacji. W tym zakresie specjalista przetwarza dane zgodnie z umową współpracy, załącznikiem RODO oraz poleceniami Usługodawcy.

3. W zakresie danych ujawnionych bezpośrednio specjalście podczas konsultacji, w szczególności informacji o stanie psychicznym, emocjonalnym, zdrowotnym, rodzinnym, zawodowym lub życiowym Klienta, oraz w zakresie własnych notatek roboczych specjalisty, specjalista może działać jako odrębny administrator danych, jeżeli samodzielnie decyduje o celach i sposobach ich przetwarzania. Usługodawca nie ma dostępu do treści konsultacji ani notatek specjalisty, chyba że jest to niezbędne ze względu na bezpieczeństwo Klienta, rozpatrzenie reklamacji, dochodzenie lub obronę roszczeń, obowiązek prawny albo wyraźną zgodę Klienta.
4. Dane osobowe Klienta mogą obejmować w szczególności imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, dane do faktury, informacje o terminach sesji, informacje o płatnościach, informacje o wybranej Usłudze, dane przekazane w formularzu kontaktowym, dane związane z reklamacją, dane techniczne związane z korzystaniem ze strony internetowej i sklepu, dane dotyczące zgód marketingowych oraz inne dane przekazane przez Klienta w celu skorzystania z Usługi.
5. W toku konsultacji Klient może dobrowolnie ujawniać informacje dotyczące swojej sytuacji psychicznej, emocjonalnej, zdrowotnej, rodzinnej, zawodowej lub życiowej. Zakres tych informacji zależy od decyzji Klienta i celu konsultacji.
6. Dane osobowe są przetwarzane w zależności od celu przetwarzania:
 - a) w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b) w celu obsługi płatności, wystawienia faktury, prowadzenia księgowości i realizacji obowiązków podatkowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - c) w celu obsługi reklamacji, ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - d) w celu kontaktu organizacyjnego z Klientem – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b albo f RODO, w zależności od etapu współpracy;
 - f) w celu prowadzenia działań marketingowych, analitycznych i reklamowych, w tym z wykorzystaniem cookies lub podobnych technologii – na podstawie zgody Klienta, jeżeli jest ona wymagana;
 - g) w zakresie danych szczególnych kategorii, w szczególności danych dotyczących zdrowia, stanu psychicznego, sytuacji emocjonalnej, rodzinnej lub życiowej – na podstawie właściwej przesłanki z art. 9 ust. 2 RODO, w szczególności wyraźnej zgody Klienta, jeżeli brak jest innej właściwej podstawy prawnej.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, w którym zostały zebrane. Dane związane z zawarciem i wykonaniem umowy będą przechowywane przez czas trwania współpracy, a następnie przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń. Dane księgowe i podatkowe będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa. Dane

przetwarzane na podstawie zgody będą przechowywane do czasu jej cofnięcia, chyba że istnieje inna podstawa dalszego przetwarzania. Pomocnicze notatki robocze mogą być przechowywane przez okres współpracy z Klientem, a następnie przez okres uzasadniony możliwością dochodzenia lub obrony roszczeń, zgodnie z przyjętą przez administratora polityką retencji.

8. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom wspierającym Usługodawcę w prowadzeniu działalności, w szczególności dostawcom hostingu, poczty elektronicznej, systemu rezerwacji, sklepu internetowego, operatorowi płatności, dostawcom narzędzi videokonferencyjnych, dostawcom narzędzi newsletterowych, dostawcom narzędzi analitycznych i marketingowych, biuru rachunkowemu, kancelarii prawnej, dostawcom IT oraz specjalistom współpracującym z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do wykonania Usługi.
9. W związku z korzystaniem z niektórych narzędzi informatycznych, analitycznych, marketingowych lub komunikacyjnych dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. W takim przypadku przekazywanie danych odbywa się z zastosowaniem mechanizmów przewidzianych przez RODO, w szczególności standardowych klauzul umownych albo decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, jeżeli ma zastosowanie.
10. Dane osobowe są przetwarzane w szczególności w celu:
 - a) zawarcia i wykonania umowy,
 - b) obsługi zapisów i kontaktu z Klientem,
 - c) realizacji płatności,
 - d) wystawienia faktury lub rachunku,
 - e) obsługi reklamacji,
 - f) dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - g) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Usługodawcy,
 - h) zapewnienia prawidłowej organizacji usług.
11. Podanie danych niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy jest dobrowolne, ale konieczne do skorzystania z usługi.
12. Klient ma prawo do:
 - a) dostępu do swoich danych,
 - b) sprostowania danych,
 - c) usunięcia danych, jeżeli zachodzą podstawy prawne,
 - d) ograniczenia przetwarzania,
 - e) przenoszenia danych, jeżeli ma to zastosowanie,
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli ma to zastosowanie,
 - g) wycofania zgody, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody,
 - h) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

13. Realizacja niektórych praw może podlegać ograniczeniom wynikającym z przepisów prawa, w szczególności w zakresie danych, które Usługodawca ma obowiązek przechowywać na podstawie przepisów podatkowych, rachunkowych albo w celu dochodzenia lub obrony roszczeń.
14. Wszelkie pytania i żądania związane z przetwarzaniem danych osobowych można kierować na adres e-mail: olga.daliga@gmail.com.

§15. Komunikacja elektroniczna

1. Komunikacja z Klientem może odbywać się mailowo, poprzez system rezerwacji, sklep internetowy, wiadomości prywatne w mediach społecznościowych lub inną uzgodnioną formę kontaktu.
2. Wiadomości organizacyjne dotyczące zamówionej Usługi, rezerwacji, płatności, reklamacji, linku do spotkania lub zmian terminu nie stanowią informacji handlowej wysyłanej w celach marketingowych.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnego adresu e-mail, nieaktualnych danych kontaktowych, braku dostępu do poczty e-mail lub nieodebrania wiadomości organizacyjnych.
4. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie wiadomości organizacyjnych dotyczących zakupionej lub umówionej usługi.

§16. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca ma prawo zmienić Regulamin, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu świadczenia usług, zmiany narzędzi technicznych, zmiany zasad płatności, zmiany organizacji współpracy ze specjalistami lub potrzeby doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. Do usług zamówionych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zawarcia umowy, chyba że zmiana jest korzystna dla Klienta albo Klient i Usługodawca uzgodnią inaczej.
3. O zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje w sposób odpowiedni do charakteru świadczonych usług, w szczególności poprzez publikację nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej.

§17. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących konsumenta.
2. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
3. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. W przypadku braku polubownego rozwiązania sporu Klient może dochodzić roszczeń przed właściwym sądem powszechnym.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta będącego konsumentem wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Stwierdzenie przez właściwy sąd nieważności niektórych postanowień Regulaminu, pozostaje bez wpływu na jego pozostałe postanowienia, które w takim przypadku pozostają w mocy.
6. Strony poddają wszelkie spory wynikłe w związku z realizacją Umowy pod jurysdykcję sądów polskich.