

Regulamin świadczenia usług psychologicznych

Indywidualna Praktyka Psychologiczna – Marta Król

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i sposób świadczenia usług psychologicznych (konsultacje online) przez firmę Indywidualna Praktyka Psychologiczna – Marta Król oraz zasady rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy.

Usługi oraz sprzedaż realizuje **Marta Król**, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą „**Indywidualna Praktyka Psychologiczna – Marta Król**”, z siedzibą przy ul. Bronowickiej 38/5, 30-091 Kraków, wpisaną do CEIDG prowadzonej przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii, NIP: 6852312638, REGON: 526829984 – zwaną dalej **Usługodawcą** lub **Psychologiem**.

Kontakt z Usługodawcą:

e-mail: psycholog.mkrol@gmail.com

telefon: **+48 730 768 431**

Strona internetowa Usługodawcy: <https://psycholog-mkrol.pl>

I. Zakres zastosowania Regulaminu

1. Korzystając z usług psychologicznych świadczonych przez Usługodawcę, Klient akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu. Regulamin ma na celu zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa oraz właściwej organizacji świadczenia usług.
2. Z usług mogą korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.

3. Ilekroć w Regulaminie mowa o:

a) **Psychologu** – należy przez to rozumieć osobę posiadającą kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu psychologa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

b) **Miejscu świadczenia usług** – należy przez to rozumieć wykonywanie usług online za pośrednictwem komunikatorów internetowych umożliwiających połączenie audio-wideo.

c) **Usługach psychologicznych** – należy przez to rozumieć konsultacje psychologiczne, psychoterapię, poradnictwo psychologiczne, psychoedukację oraz wsparcie psychologiczne świadczone w ramach wykonywania zawodu psychologa.

II. Usługi

1. Zakres usług

Zakres świadczonych usług psychologicznych określony jest na stronie internetowej Usługodawcy. Usługi są świadczone odpłatnie.

2. Metody płatności

Akceptowane metody płatności za spotkanie online to:

- przelew na rachunek bankowy,
- zewnętrzny system płatności **imoje** obsługiwany przez ING Bank Śląski S.A.

W przypadku płatności przelewem, wpłaty należy dokonać na rachunek:

ING: 97 1050 1445 1000 0090 8295 7243, podając w tytule przelewu nazwę usługi, jej datę oraz imię i nazwisko Klienta – najpóźniej 24 godziny przed wizytą.

Aktualna wysokość wynagrodzenia za usługi (ceny brutto) znajduje się w cenniku na stronie Usługodawcy.

3. Rejestracja i zawarcie umowy

Rejestracja Klienta może być dokonana poprzez:

- stronę internetową Usługodawcy,
- system rezerwacji **Bookero**,
- kontakt mailowy lub telefoniczny.

Dokonanie rejestracji w jakiegokolwiek formie oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

Umowa o świadczenie usług psychologicznych zostaje zawarta z chwilą dokonania rezerwacji i jej potwierdzenia przez Usługodawcę.

4. Poufność i tajemnica zawodowa

Klient ma prawo do zachowania poufności swoich danych osobowych oraz przebiegu procesu wsparcia psychologicznego.

Psycholog jest zobowiązany do zachowania tajemnicy zawodowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych przepisami (np. zagrożenie życia lub ustawowy obowiązek przekazania informacji).

5. Rodzaje usług psychologicznych

Usługi psychologiczne mogą obejmować:

a) **Konsultacje psychologiczne lub psychoonkologiczne** – jedno lub kilka spotkań mających na celu określenie charakteru zgłaszanego problemu oraz wskazanie możliwych rozwiązań.

b) **Poradnictwo psychologiczne** – udzielanie wskazówek oraz interwencji dotyczących bieżących trudności Klienta.

c) **Terapia psychologiczna lub psychoterapia** – seria sesji indywidualnych ukierunkowanych na pracę z problemami emocjonalnymi i poznawczymi. Psychoterapia jest prowadzona przez osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje.

d) **Wsparcie psychologiczne, psychoonkologiczne lub w żałobie** – działania mające na celu udzielenie wsparcia osobom w trudnej sytuacji życiowej.

e) **Psychoedukacja** – dostarczanie Klientowi i jego rodzinie informacji dotyczących rozwoju i radzenia sobie z problemami.

III. Odwoływanie wizyt i brak obecności

1. Liczba wizyt i czas trwania

- Liczba wizyt ustalana jest indywidualnie.
- Standardowy czas trwania konsultacji online to **50 minut**.
- W przypadku spóźnienia Klienta czas spotkania zostaje skrócony o okres spóźnienia, przy zachowaniu pełnej opłaty.

2. Potwierdzanie wizyty

Psycholog może poprosić Klienta o potwierdzenie wizyty telefonicznie lub mailowo.

3. Odwoływanie wizyty i przesunięcie terminu

- Klient ma prawo zrezygnować lub przesunąć wizytę, informując Psychologa co najmniej **24 godziny** przed spotkaniem.
- W przypadku odwołania wizyty w terminie, wpłacona kwota zostaje zwrócona w całości.
- W przypadku przesunięcia terminu opłata przechodzi na kolejną wizytę.

4. Brak obecności lub odwołanie po terminie

Jeżeli Klient nie odwoła wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed spotkaniem lub nie stawi się na wizytę – pełna opłata za wizytę pozostaje należna Psychologowi.

5. Długoterminowa psychoterapia

- W długoterminowej terapii dopuszcza się maksymalnie **5 bezpłatnych nieobecności**, które zostały odwołane z wyprzedzeniem większym niż 24 godziny.
- Kolejne nieobecności mogą podlegać opłacie i wymagają omówienia podczas sesji.

V. Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług psychologicznych przez Usługodawcę.
Reklamacje nie mogą dotyczyć efektów terapii ani zmian stanu psychicznego, które nie mogą być gwarantowane w ramach usług psychologicznych.

Uprawnienia przedsiębiorców korzystających z praw konsumenta

2. Reklamacje mogą składać zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy dokonujący zakupu w celach niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością zawodową (tzw. przedsiębiorcy na prawach konsumenta).
Reklamacje tych przedsiębiorców są rozpatrywane na zasadach przewidzianych dla konsumentów, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta oraz Kodeksem cywilnym.

Zgłaszanie reklamacji

3. Reklamacje należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres e-mail:
psycholog.mkrol@gmail.com.

Zaleca się, aby zgłoszenie zostało wysłane z adresu e-mail podanego podczas rejestracji.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - imię i nazwisko Klienta,
 - adres e-mail do kontaktu,
 - opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji,
 - datę zdarzenia oraz numer rezerwacji (jeśli dotyczy).
5. Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji poprzez przesłanie wiadomości zwrotnej na adres e-mail Klienta.

Rozpatrywanie reklamacji

6. Reklamacje są rozpatrywane w terminie **14 dni kalendarzowych** od daty ich otrzymania.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

V. Postanowienia końcowe

1. Klient korzystający z usług jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść.

Akceptacja następuje w momencie dokonania rezerwacji wizyty, niezależnie od formy rejestracji.

2. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia skorzystanie z usług Psychologa.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu oraz cennika.
Zmiany obowiązują od momentu publikacji na stronie internetowej i nie dotyczą usług zarezerwowanych przed ich wprowadzeniem.

4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego.
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu zostanie uznane za nieważne, pozostałe zachowują moc.

VI Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient będący konsumentem oraz przedsiębiorca dokonujący zakupu w celach niezawodowych, korzystający z uprawnień konsumenta (art. 38a ustawy o prawach konsumenta), mają prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadku, gdy usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy oraz po poinformowaniu Klienta o utracie prawa odstąpienia (art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).
3. Jeżeli Klient wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia (np. poprzez rezerwację terminu wizyty przypadającego wcześniej niż 14 dni od daty zawarcia umowy), Klient może zostać obciążony kosztami wykonanej części usługi.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Klient powinien złożyć oświadczenie drogą elektroniczną na adres: **psycholog.mkrol@gmail.com**.