

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PSYCHOLOGICZNYCH

oraz regulamin rezerwacji i polityka zwrotów

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług psychologicznych świadczonych przez **Gabinet Psychologiczny Justyna Ostrowska**, prowadzącego działalność pod adresem **ul. Kościuszki 62A/2, 10-588 Olsztyn**, NIP: **847-141-37-11**, e-mail: **gabinet@justynaostrowska.pl**, telefon: **509-505-245**, dalej jako „Psycholog”.
 2. Usługi świadczone są:
 - stacjonarnie w gabinecie przy **ul. Kościuszki 62A/2, 10-588 Olsztyn**,
 - online, za pośrednictwem **Google Meet**.
 3. Usługi świadczone są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami wykonywania zawodu psychologa.
 4. Przed rozpoczęciem współpracy pacjent/klient otrzymuje informacje dotyczące charakteru usługi, jej ceny oraz zasad organizacyjnych.
 5. Regulamin stanowi integralną część procesu rezerwacji wizyty. Dokonanie rezerwacji oznacza akceptację Regulaminu w zakresie, w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
-

2. Rezerwacja wizyty

1. Wizytę można zarezerwować:
 - za pośrednictwem kalendarza dostępnego na stronie internetowej,
 - telefonicznie,
 - mailowo,
2. Rezerwacja zostaje potwierdzona przez **wiadomość e-mail**.
3. Rezerwując wizytę, pacjent/klient zobowiązuje się do podania danych niezbędnych do prawidłowej organizacji spotkania.

4. Termin wizyty jest zarezerwowany dla konkretnej osoby. W przypadku konieczności zmiany terminu prosimy o możliwie szybki kontakt.
 5. Czas trwania pojedynczej wizyty wynosi **50 minut**, chyba że przy rezerwacji ustalono inaczej.
-

3. Ceny i płatności

1. Aktualny cennik usług dostępny jest na stronie internetowej **<https://justynaostrowska.pl/>**
 2. Płatność za wizytę może zostać dokonana:
 - przelewem na rachunek bankowy,
 - BLIK na numer telefonu
 - Gotówką w gabinecie
 3. W przypadku płatności z góry termin wizyty zostaje zarezerwowany po otrzymaniu płatności lub potwierdzeniu jej przez operatora płatności.
 4. Jeżeli płatność nie zostanie dokonana w wymaganym terminie, Psycholog może anulować rezerwację, informując o tym pacjenta/klienta.
 5. Na życzenie lub zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wystawiany jest dokument potwierdzający dokonanie płatności.
-

4. Odwoływanie i przekładanie wizyt

1. Pacjent/klient może **bezpłatnie odwołać wizytę lub zmienić jej termin najpóźniej 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia wizyty**.
2. Odwołanie lub przełożenie wizyty może nastąpić:
 - telefonicznie,
 - SMS-em,
 - e-mailem,
 - za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego.
3. W przypadku prawidłowego odwołania wizyty z zachowaniem terminu 24 godzin:
 - opłata za wizytę nie jest pobierana, albo
 - jeżeli wizyta została opłacona z góry, pacjentowi/klientowi przysługuje zwrot płatności albo możliwość wykorzystania jej na poczet przełożonej wizyty – zgodnie z wybraną formą rozliczenia.

4. W przypadku odwołania wizyty **później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem** lub niepojawienia się na umówionym spotkaniu mogą mieć zastosowanie zasady określone w części „Regulamin rezerwacji i polityka zwrotów”.
 5. W szczególnych, losowych sytuacjach Psycholog może indywidualnie odstąpić od naliczenia opłaty za późne odwołanie wizyty.
 6. Jeżeli konieczność odwołania lub zmiany terminu wynika z przyczyn leżących po stronie Psychologa, pacjent/klient otrzyma możliwość przełożenia wizyty na inny termin albo zwrotu dokonanej płatności.
-

5. Spóźnienie na wizytę

1. W przypadku spóźnienia pacjenta/klienta wizyta **nie jest przedłużana** i kończy się o pierwotnie ustalonej godzinie.
 2. Spóźnienie nie powoduje automatycznego przesunięcia kolejnych wizyt.
 3. W przypadku znacznego spóźnienia Psycholog może, ze względów organizacyjnych lub terapeutycznych, zdecydować o skróceniu albo odwołaniu spotkania.
 4. Jeżeli pacjent/klient przewiduje spóźnienie, proszony jest o możliwie szybki kontakt z Psychologiem.
-

6. Wizyty online – wymagania techniczne

1. Wizyta online odbywa się za pośrednictwem **Google Meet** lub innego uzgodnionego narzędzia komunikacji.
2. Pacjent/klient powinien przed rozpoczęciem wizyty zapewnić:
 - urządzenie z kamerą i mikrofonem,
 - stabilne połączenie z Internetem,
 - działającą przeglądarkę lub aplikację wymaganą przez wybraną platformę,
 - możliwość prowadzenia rozmowy w warunkach zapewniających prywatność i poufność.
3. Zaleca się korzystanie ze słuchawek oraz przebywanie podczas spotkania w spokojnym, zamkniętym pomieszczeniu.
4. Pacjent/klient jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednich warunków technicznych po swojej stronie.

5. Jeżeli problemy techniczne uniemożliwiają prowadzenie spotkania, strony mogą uzgodnić:
 - ponowne połączenie,
 - zmianę sposobu połączenia,
 - przełożenie spotkania na inny termin.
 6. Jeżeli problemy techniczne występują po stronie Psychologa, Psycholog podejmie działania w celu wznowienia połączenia. Jeżeli nie będzie to możliwe, strony ustalą nowy termin spotkania lub sposób rozliczenia niewykorzystanej części wizyty.
 7. Pacjent/klient powinien korzystać z urządzenia i połączenia, do którego ma wyłączne lub odpowiednio zabezpieczone prawo dostępu.
 8. Ze względu na charakter usług pacjent/klient powinien uczestniczyć w spotkaniu samodzielnie, chyba że obecność innej osoby została wcześniej uzgodniona z Psychologiem.
-

7. Poufność i prywatność

1. Psycholog zobowiązuje się do zachowania poufności w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy prawa oraz zasady wykonywania zawodu.
 2. W przypadku wizyt online pacjent/klient powinien zadbać o to, aby osoby trzecie nie miały dostępu do prowadzonej rozmowy.
 3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w **Polityce prywatności / Klauzuli informacyjnej RODO**, dostępnej pod adresem: <https://justynaostrowska.pl/polityka-prywatnosci/>.
 4. Nagrywanie wizyty, wykonywanie zdjęć, zrzutów ekranu lub utrwalanie dźwięku i obrazu wymaga uprzedniej zgody drugiej strony, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
-

8. Charakter usług

1. Usługi psychologiczne mają charakter konsultacyjny, diagnostyczny, wspierający lub terapeutyczny – w zależności od rodzaju wybranej usługi.
2. Zakres i forma współpracy są ustalane indywidualnie z pacjentem/klientem.
3. Usługi świadczone online wymagają zapewnienia przez pacjenta/klienta odpowiednich warunków technicznych i prywatności.

4. W sytuacji wymagającej pilnej pomocy lub interwencji kryzysowej Psycholog może zalecić skorzystanie z odpowiednich lokalnych służb, placówki medycznej lub innej formy bezpośredniej pomocy.
-

9. Reklamacje

1. Pacjent/klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą sposobu realizacji usługi lub kwestii związanych z rezerwacją i płatnością.
 2. Reklamację można przesłać:
 - o na adres e-mail: **gabinet@justynaostrowska.pl**,
 - o pocztą na adres: **ul. Kościuszki 62A/2, 10-588 Olsztyn**.
 3. Reklamacja powinna – w miarę możliwości – zawierać:
 - o imię i nazwisko,
 - o dane kontaktowe,
 - o opis problemu,
 - o datę wizyty lub numer rezerwacji,
 - o oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
 4. Reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie **14 dni**, o ile przepisy prawa nie przewidują innego terminu.
 5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji pacjent/klient zostanie poinformowany za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w zgłoszeniu.
 6. Jeżeli reklamacja dotyczy płatności realizowanej za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności, Psycholog może poprosić pacjenta/klienta o dodatkowe informacje niezbędne do wyjaśnienia sprawy.
-

10. Regulamin rezerwacji i polityka zwrotów

1. Rezerwacja wizyty oznacza zarezerwowanie konkretnego terminu przeznaczonego dla pacjenta/klienta.
2. **Do 24 godzin przed planowaną wizytą pacjent/klient może bezpłatnie odwołać wizytę lub przełożyć ją na inny dostępny termin.**
3. W przypadku wizyty opłaconej z góry, prawidłowe odwołanie wizyty dokonane co najmniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem uprawnia pacjenta/klienta do:

- zwrotu dokonanej płatności na zasadach właściwych dla danej formy płatności, lub
 - przeniesienia płatności na nowy termin – po uzgodnieniu z Psychologiem.
 - 4. **Odwołanie wizyty na mniej niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem lub niepojawienie się na wizycie może skutkować obciążeniem pacjenta/klienta opłatą za zarezerwowany termin**, zgodnie z aktualnym cennikiem i z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 - 5. W szczególnych przypadkach losowych Psycholog może, według własnego uznania, odstąpić od naliczenia opłaty za późne odwołanie.
 - 6. Zmiana terminu wizyty dokonana z zachowaniem co najmniej 24-godzinnego terminu jest bezpłatna, pod warunkiem dostępności nowego terminu.
 - 7. **Spóźnienie na wizytę nie powoduje przedłużenia czasu spotkania.** Wizyta kończy się o pierwotnie ustalonej godzinie.
 - 8. Jeżeli pacjent/klient nie może uczestniczyć w wizycie online z przyczyn technicznych leżących po jego stronie, strony mogą uzgodnić sposób dalszego postępowania, z uwzględnieniem charakteru problemu i czasu trwania wizyty.
 - 9. Jeżeli wizyta nie może odbyć się z przyczyn leżących po stronie Psychologa, pacjent/klient otrzyma możliwość przełożenia wizyty na inny termin albo zwrotu należnej płatności.
 - 10. Zwroty dokonywane są przy użyciu tej samej metody płatności, którą posłużył się pacjent/klient, chyba że pacjent/klient wyrazi zgodę na inne rozwiązanie lub przepisy prawa stanowią inaczej.
-

11. Zmiany Regulaminu

1. Psycholog może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, sposobu świadczenia usług lub sposobu dokonywania rezerwacji i płatności.
 2. Zmiany Regulaminu są publikowane na stronie internetowej <https://justynaostrowska.pl/>.
 3. Do rezerwacji dokonanych przed wejściem w życie zmian stosuje się zasady obowiązujące w momencie dokonania rezerwacji, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
-

12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
2. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://justynaostrowska.pl/>.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **22.09.2026**.

Justyna Ostrowska

Gabinet Psychologiczny Justyna Ostrowska
ul. Kościuszki 62A/2, 10-588 Olsztyn
gabinet@justynaostrowska.pl
telefon: 509-505-245
NIP: 847-141-37-11, REGON: 545323505