

Polityka prywatności i plików cookies Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju

1. Informacje ogólne

Niniejsza Polityka prywatności i plików cookies określa zasady przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z plików cookies i podobnych technologii w serwisie internetowym dostępnym pod adresem: <https://terapiarybnik.pl/>

Administratorem danych osobowych jest Małgorzata Plisikiewicz, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Małgorzata Plisikiewicz, NIP: 9222982379, REGON: 389330411, pod adresem: ul. Raciborska 15, 44-200 Rybnik, działająca w ramach gabinetu pod nazwą „Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju”, dalej jako „Administrator” lub „Poradnia”.

Kontakt z Administratorem jest możliwy pod adresem e-mail: psycholog@terapiarybnik.pl

Niniejsza Polityka prywatności i plików cookies dotyczy przede wszystkim korzystania ze strony internetowej, formularzy kontaktowych, systemu rezerwacji, płatności online, narzędzi zewnętrznych oraz technologii cookies i podobnych.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z rezerwacją wizyty, korzystaniem z usług Poradni, prowadzeniem dokumentacji, płatnościami i kontaktem z Poradnią znajdują się również w Klauzuli informacyjnej RODO oraz Regulaminie korzystania z usług Poradni.

2. Inspektor Ochrony Danych

Administrator nie powołał Inspektora Ochrony Danych.

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się bezpośrednio z Administratorem pod adresem e-mail: psycholog@terapiarybnik.pl albo pisemnie na adres Poradni.

3. Zakres danych przetwarzanych za pośrednictwem strony internetowej

W związku z korzystaniem ze strony internetowej Administrator może przetwarzać dane podane dobrowolnie przez Użytkownika, w szczególności:

- imię i nazwisko,
- adres e-mail,
- numer telefonu,
- dane podane w formularzu kontaktowym,
- treść wiadomości przesłanej przez formularz kontaktowy,
- dane podane podczas rezerwacji wizyty,
- wybrany termin wizyty,
- wybraną usługę,
- dane niezbędne do obsługi płatności, jeżeli płatność online jest dostępna,
- inne dane podane dobrowolnie przez Użytkownika.

W związku z korzystaniem ze strony mogą być również przetwarzane dane techniczne i eksploatacyjne, takie jak: adres IP, typ przeglądarki, rodzaj urządzenia, system operacyjny, dane o korzystaniu ze strony, identyfikatory cookies lub podobne identyfikatory internetowe.

Użytkownik powinien unikać przekazywania przez formularz kontaktowy lub system rezerwacji szczegółowych informacji o stanie zdrowia, diagnozie, terapii, sytuacji rodzinnej lub innych danych szczególnych kategorii, jeżeli nie jest to niezbędne do obsługi zapytania lub rezerwacji wizyty.

4. Cele i podstawy przetwarzania danych

Dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:

- w celu obsługi zapytań i kontaktu z Użytkownikiem — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na udzielaniu odpowiedzi na zapytania;
- w celu obsługi rezerwacji wizyt — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, jeżeli przetwarzanie jest niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy lub realizacji usługi, albo art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jeżeli kontakt ma charakter organizacyjny;
- w celu wysyłania potwierdzeń i przypomnień o wizytach — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO. Przypomnienia dotyczące umówionej wizyty mają charakter organizacyjny i nie stanowią marketingu;
- w celu obsługi płatności, rozliczeń, zwrotów i reklamacji — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c lub f RODO;
- w celu zapewnienia prawidłowego działania strony internetowej i jej bezpieczeństwa — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
- w celu zarządzania zgodami na pliki cookies i podobne technologie — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
- w celu analityki i statystyki korzystania ze strony, jeżeli takie narzędzia są wykorzystywane — na podstawie zgody Użytkownika albo prawnie uzasadnionego interesu Administratora, zależnie od rodzaju stosowanego narzędzia i ustawień cookies;
- w celu pomiaru skuteczności kampanii reklamowych, rejestrowania konwersji oraz remarketingu, jeżeli takie narzędzia są wykorzystywane — na podstawie zgody Użytkownika, jeżeli zgoda jest wymagana przepisami prawa;
- w celu marketingu usług własnych Administratora, jeżeli Użytkownik wyraził odpowiednią zgodę albo gdy jest to dopuszczalne na podstawie właściwych przepisów prawa;
- w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

5. System rezerwacji Bookero

Administrator może korzystać z systemu Bookero w celu obsługi rezerwacji wizyt, kontaktu organizacyjnego, zarządzania terminami, obsługi przypomnień oraz — jeżeli dotyczy — powiązania rezerwacji z płatnościami.

W związku z korzystaniem z systemu Bookero przetwarzane mogą być w szczególności: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, wybrany termin wizyty, wybrana usługa, status rezerwacji oraz inne informacje niezbędne do obsługi rezerwacji.

Jeżeli nazwa wybranej usługi, specjalizacja osoby prowadzącej wizytę lub informacje podane podczas rezerwacji mogą ujawniać dane dotyczące zdrowia, rozwoju, funkcjonowania psychicznego, diagnozy lub terapii, Administrator ogranicza zakres danych widocznych w systemach rezerwacji i kalendarzach do minimum niezbędnego do obsługi wizyty.

Brak otrzymania przypomnienia SMS lub e-mail nie oznacza odwołania wizyty ani nie zwalnia Klienta/Pacjenta z obowiązku terminowego odwołania lub przełożenia wizyty zgodnie z Regulaminem Poradni.

6. Płatności online

Jeżeli Poradnia umożliwia płatności online, dane niezbędne do realizacji płatności mogą być przetwarzane przez banki, operatorów płatności lub innych dostawców usług płatniczych.

Przetwarzane mogą być w szczególności: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, kwota transakcji, status płatności, metoda płatności, identyfikator płatności oraz dane niezbędne do obsługi zwrotu lub reklamacji.

Dostawcy usług płatniczych przetwarzają dane zgodnie z własnymi regulaminami i politykami prywatności oraz właściwymi przepisami prawa.

7. Formularz kontaktowy

Użytkownik może skontaktować się z Poradnią za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie.

Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu udzielenia odpowiedzi na wiadomość, prowadzenia korespondencji oraz ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

Użytkownik nie powinien przekazywać w formularzu kontaktowym szczegółowych danych dotyczących stanu zdrowia, diagnozy, terapii, sytuacji rodzinnej lub innych danych szczególnych kategorii, jeżeli nie jest to niezbędne do obsługi zapytania.

8. Newsletter i informacje marketingowe

Jeżeli Administrator udostępni możliwość zapisu do newslettera lub otrzymywania informacji marketingowych, dane podane w tym celu są przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika.

Zgoda może zostać wycofana w każdym czasie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

Jeżeli newsletter lub marketing e-mail/SMS nie są aktualnie prowadzone, niniejszy punkt ma zastosowanie wyłącznie w przypadku uruchomienia takiej funkcjonalności.

Przypomnienia dotyczące umówionej wizyty, informacje organizacyjne dotyczące rezerwacji, płatności lub zmian terminu nie stanowią informacji marketingowych.

9. Pliki cookies i podobne technologie

Strona internetowa korzysta z plików cookies oraz podobnych technologii, takich jak piksele, tagi, lokalna pamięć przeglądarki lub podobne identyfikatory.

Cookies mogą być wykorzystywane w szczególności w celu:

- zapewnienia prawidłowego działania strony,
- zapamiętywania ustawień Użytkownika,
- zarządzania zgodami cookies,
- zapewnienia bezpieczeństwa strony,
- prowadzenia statystyk i analityki,
- pomiaru skuteczności kampanii reklamowych,
- rejestrowania konwersji,
- prowadzenia remarketingu lub kierowania reklam, jeżeli takie działania są prowadzone i Użytkownik wyraził wymaganą zgodę,
- wyświetlania map lub treści osadzonych z serwisów zewnętrznych,
- obsługi narzędzi rezerwacji lub formularzy.

Niektóre pliki cookies są niezbędne do prawidłowego działania strony. Pozostałe cookies, w szczególności analityczne, marketingowe, remarketingowe, reklamowe, społecznościowe lub związane z zewnętrznymi mediami, są stosowane tylko wtedy, gdy Użytkownik wyrazi na to zgodę, o ile zgoda jest wymagana przepisami prawa.

Użytkownik może zmienić ustawienia cookies w banerze cookies dostępnym na stronie albo w ustawieniach swojej przeglądarki internetowej. Ograniczenie stosowania niektórych cookies może wpływać na działanie strony lub dostępność wybranych funkcji.

10. Real Cookie Banner

Do zarządzania zgodami na pliki cookies i podobne technologie Administrator korzysta z narzędzia Real Cookie Banner.

Real Cookie Banner umożliwia wyrażenie, odmowę lub zmianę zgody na poszczególne kategorie cookies i podobnych technologii.

Szczegółowe informacje dotyczące działania Real Cookie Banner są dostępne na stronie dostawcy tego narzędzia.

11. Narzędzia i usługi zewnętrzne

W ramach strony internetowej Administrator może korzystać z usług zewnętrznych dostawców, wyłącznie w zakresie niezbędnym do działania strony, obsługi rezerwacji, zapewnienia bezpieczeństwa, analityki, działań marketingowych lub wyświetlania treści zewnętrznych.

W szczególności, jeżeli dane narzędzia są wykorzystywane na stronie, mogą to być:

- Hostinger — hosting strony internetowej,
- Bookero — system rezerwacji wizyt, obsługi terminów i przypomnień,
- Real Cookie Banner — zarządzanie zgodami na cookies i podobne technologie,
- Google Analytics — analiza statystyk i sposobu korzystania ze strony,
- Google Ads / Google Tag — pomiar skuteczności reklam, konwersji oraz, jeżeli dotyczy, remarketing,
- Google Fonts — wyświetlanie czcionek internetowych, jeżeli nie są ładowane lokalnie z serwera strony,
- Google Maps — wyświetlanie mapy dojazdu do Poradni,
- YouTube — odtwarzanie osadzonych materiałów wideo, jeżeli są zamieszczone na stronie,
- Meta / Facebook / Instagram — linki, osadzone treści, piksele lub narzędzia marketingowe, jeżeli są wykorzystywane,
- LinkedIn — linki, osadzone treści lub narzędzia marketingowe, jeżeli są wykorzystywane,
- Cloudflare — bezpieczeństwo, ochrona strony i optymalizacja działania, jeżeli usługa jest wykorzystywana,
- operatorzy płatności online — obsługa płatności, jeżeli płatności online są dostępne.

Korzystanie z niektórych narzędzi zewnętrznych może wiązać się z przekazywaniem dostawcom danych takich jak adres IP, identyfikatory cookies, informacje o urządzeniu, przeglądarce, sposobie korzystania ze strony, zdarzeniach na stronie, kliknięciach, konwersjach lub wybranych działaniach Użytkownika.

Narzędzia analityczne, reklamowe, remarketingowe, społecznościowe oraz zewnętrzne media, takie jak Google Analytics, Google Ads, Google Tag, Google Maps, YouTube, Meta/Facebook/Instagram lub LinkedIn, są uruchamiane zgodnie z ustawieniami zgód cookies, o ile zgoda jest wymagana przepisami prawa.

Dostawcy usług zewnętrznych mogą przetwarzać dane zgodnie z własnymi zasadami prywatności, regulaminami oraz warunkami przetwarzania danych. W przypadku usług niewymaganych do podstawowego działania strony Użytkownik może zostać poproszony o zgodę w banerze cookies.

12. Narzędzia Google

Strona może korzystać z narzędzi Google, takich jak Google Analytics, Google Ads, Google Tag, Google Maps, Google Fonts lub YouTube, jeżeli są one wdrożone na stronie.

Narzędzia te mogą wykorzystywać pliki cookies lub podobne technologie oraz przetwarzać dane techniczne, takie jak: adres IP, identyfikatory internetowe, informacje o urządzeniu, przeglądarce, aktywności na stronie, kliknięciach, konwersjach lub sposobie korzystania z serwisu.

Google może przetwarzać dane jako odrębny administrator, współadministrator albo podmiot przetwarzający — w zależności od konkretnej usługi, ustawień oraz celu jej wykorzystania.

Narzędzia analityczne, reklamowe i remarketingowe Google są uruchamiane po uzyskaniu zgody Użytkownika, o ile zgoda jest wymagana przepisami prawa. Użytkownik może zmienić swoje zgody w ustawieniach cookies dostępnych na stronie.

13. Google Fonts

Google Fonts mogą być wykorzystywane do prawidłowego i jednolitego wyświetlania czcionek na stronie.

Jeżeli czcionki są ładowane lokalnie z serwera Administratora, korzystanie z nich co do zasady nie powoduje połączenia z serwerami Google w celu pobrania czcionki.

Jeżeli czcionki nie są ładowane lokalnie z serwera Administratora, podczas ich pobierania dostawca usługi może otrzymać dane techniczne, takie jak adres IP Użytkownika oraz informacje o przeglądarce.

14. Google Maps i zewnętrzne media

Strona może korzystać z Google Maps w celu wyświetlania mapy dojazdu do Poradni oraz z innych zewnętrznych mediów, takich jak YouTube, jeżeli są osadzone na stronie.

Mapy Google, YouTube oraz inne zewnętrzne media mogą być ładowane dopiero po wyrażeniu zgody przez Użytkownika w banerze cookies, jeżeli zgoda jest wymagana przepisami prawa.

Korzystanie z tych usług może wiązać się z przekazywaniem dostawcom danych technicznych, takich jak adres IP, identyfikatory cookies, dane urządzenia, przeglądarki lub informacje o aktywności na stronie.

15. Odbiorcy danych

Odbiorcami danych osobowych mogą być wyłącznie podmioty, które uzyskują dostęp do danych w zakresie niezbędnym do realizacji określonych celów, w szczególności:

- dostawcy hostingu i usług technicznych,
- dostawcy systemów rezerwacji online,
- dostawcy poczty elektronicznej,
- dostawcy narzędzi cookies i analityki,
- operatorzy płatności online, banki i dostawcy usług płatniczych,
- podmioty świadczące obsługę informatyczną,
- podmioty świadczące obsługę księgową, prawną lub administracyjną,
- uprawnione organy publiczne, jeżeli wynika to z przepisów prawa.

Dane osobowe nie są sprzedawane podmiotom trzecim.

16. Przekazywanie danych poza EOG

Co do zasady dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych. Jeżeli w związku z korzystaniem z określonych narzędzi informatycznych, analitycznych, reklamowych, map, systemów rezerwacji, hostingu, poczty elektronicznej lub innych usług technologicznych może dojść do przekazania danych poza Europejski Obszar Gospodarczy, odbywa się ono wyłącznie przy zastosowaniu zabezpieczeń wymaganych przez RODO.

17. Okres przechowywania danych

Dane osobowe są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, w szczególności przez okres:

- obsługi zapytania,
- obsługi rezerwacji,
- realizacji usługi,
- kontaktu organizacyjnego,
- obsługi płatności,
- rozliczeń,
- reklamacji,
- dochodzenia lub obrony przed roszczeniami,
- wypełnienia obowiązków prawnych.

Dane przetwarzane na podstawie zgody są przechowywane do czasu jej wycofania, chyba że istnieje inna podstawa prawna dalszego przetwarzania.

Szczegółowe okresy przechowywania danych związanych z korzystaniem z usług Poradni, prowadzeniem dokumentacji, płatnościami i rozliczeniami określa Klauzula informacyjna RODO.

18. Prawa Użytkownika

Użytkownikowi przysługuje prawo:

- dostępu do danych,
- otrzymania kopii danych,
- sprostowania danych,
- usunięcia danych,
- ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody,
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Niektóre prawa mogą podlegać ograniczeniom wynikającym z przepisów prawa lub charakteru podstawy przetwarzania, w szczególności w zakresie danych niezbędnych do realizacji usługi, rozliczeń, dokumentacji, obowiązków prawnych lub ochrony przed roszczeniami.

19. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Dane osobowe Użytkowników nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, które wywoływałyby wobec Użytkownika skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływało.

20. Bezpieczeństwo danych

Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu ochronę danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem, zmianą lub ujawnieniem.

Użytkownik powinien korzystać ze strony internetowej w sposób bezpieczny, w szczególności nie powinien przysyłać przez formularze szczegółowych danych zdrowotnych, jeżeli nie jest to niezbędne do obsługi zapytania lub rezerwacji.

21. Linki zewnętrzne

Na stronie mogą znajdować się linki do stron internetowych podmiotów trzecich. Administrator nie odpowiada za zasady prywatności ani treści dostępne na stronach zewnętrznych.

Przed skorzystaniem ze stron zewnętrznych Użytkownik powinien zapoznać się z ich polityką prywatności i regulaminem.

22. Zmiany Polityki prywatności i cookies

Administrator może wprowadzać zmiany w niniejszej Polityce prywatności i cookies, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, funkcjonalności strony, wykorzystywanych narzędzi lub sposobów przetwarzania danych.

Aktualna wersja Polityki prywatności i cookies jest dostępna na stronie internetowej.

23. Kontakt

W sprawach dotyczących Polityki prywatności i cookies oraz przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z Administratorem:

Małgorzata Plisikiewicz

ul. Raciborska 15

44-200 Rybnik

e-mail: psycholog@terapiarybnik.pl