

Regulamin korzystania z usług Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju

1. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Małgorzatę Plisikiewicz, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą: Małgorzata Plisikiewicz, NIP: 9222982379, REGON: 389330411, pod adresem: ul. Raciborska 15, 44-200 Rybnik, działającą w ramach gabinetu pod nazwą „Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju”, dalej jako „Poradnia”.

Na potrzeby Regulaminu określenie „Klient/Pacjent” oznacza osobę korzystającą z usług Poradni, osobę dokonującą rezerwacji, rodzica/opiekuna prawnego dziecka albo uczestnika zajęć, w zależności od rodzaju usługi i kontekstu.

Jeżeli dana usługa jest świadczona przez specjalistę prowadzącego odrębną działalność zawodową, praktykę lekarską lub inny niezależny podmiot, specjalista ten może świadczyć usługę na własną odpowiedzialność oraz być odrębnym administratorem danych osobowych w zakresie tej usługi. Informacja o podmiocie świadczącym daną usługę oraz, jeżeli dotyczy, o odrębnym administratorem danych osobowych, zostanie przekazana Klientowi/Pacjentowi najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Korzystanie z usług Poradni oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

2. Zakres usług

Poradnia oferuje w szczególności:

- konsultacje psychologiczne,
- psychoterapię indywidualną,
- diagnozę psychologiczną,
- terapię psychologiczną,
- terapię logopedyczną,
- konsultacje rodzicielskie,
- zajęcia terapeutyczne i rozwojowe dla dzieci i młodzieży,
- Trening Umiejętności Społecznych,
- szkolenia, warsztaty, grupy rozwojowe i zajęcia psychoedukacyjne,
- konsultacje logopedyczne i neurologopedyczne.

Jeżeli w przyszłości w ramach Poradni będą świadczone usługi lekarskie, lecznicze lub świadczenia zdrowotne, będą one realizowane wyłącznie przez osoby posiadające wymagane kwalifikacje i uprawnienia, zgodnie z właściwymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi dla danej usługi.

Szczegółowy zakres pomocy ustalany jest indywidualnie podczas pierwszej konsultacji lub procesu kwalifikacji.

Poradnia nie świadczy pomocy w trybie interwencji nagłej ani całodobowej opieki kryzysowej.

W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, zgłosić się do najbliższego Szpitalnego Oddziału Ratunkowego lub skorzystać z pomocy psychiatrycznej/interwencyjnej.

3. Umawianie wizyt

Wizyty można umawiać telefonicznie, mailowo, przez formularz kontaktowy, osobiście lub przez system rezerwacji online. Termin wizyty jest rezerwowany po potwierdzeniu przez Poradnię albo automatycznie przez system rezerwacji online.

Klient/Pacjent lub rodzic/opiekun prawny zobowiązuje się do podania prawdziwych danych kontaktowych i organizacyjnych niezbędnych do obsługi rezerwacji i realizacji usługi.

W celu obsługi rezerwacji, organizacji wizyt, kontaktu, przypomnień, płatności i rozliczeń Poradnia może wprowadzać dane dotyczące wizyty do wykorzystywanych systemów rezerwacji, kalendarzy elektronicznych, systemów płatności, poczty elektronicznej lub innych narzędzi organizacyjnych. Dotyczy to rezerwacji dokonywanych online, telefonicznie, mailowo, osobiście lub przez pracownika Poradni.

Jeżeli nazwa usługi, specjalizacja osoby prowadzącej wizytę lub informacje przekazane podczas rezerwacji mogą ujawniać dane dotyczące zdrowia, rozwoju, funkcjonowania psychicznego, diagnozy lub terapii, Poradnia ogranicza zakres tych danych do minimum niezbędnego do obsługi wizyty.

Poradnia może odmówić przyjęcia lub zaproponować inną formę pomocy, jeżeli zgłaszany problem wykracza poza zakres świadczonych usług albo wymaga pilnej konsultacji lekarskiej, psychiatrycznej, interwencji kryzysowej lub pomocy w trybie nagłym.

4. Odwoływanie i przekładanie wizyt

Wizytę należy odwołać lub przełożyć najpóźniej 24 godziny przed zaplanowanym terminem, chyba że przy danej usłudze wskazano inny termin odwołania lub przełożenia wizyty.

W przypadku odwołania wizyty po tym terminie, niepojawienia się na wizycie albo spóźnienia uniemożliwiającego przeprowadzenie wizyty, Poradnia może naliczyć opłatę za zarezerwowany termin, nie wyższą niż cena niewykonanej wizyty. Opłata ta odpowiada kosztom organizacyjnym, zarezerwowanemu czasowi specjalisty i gabinetu oraz utracie możliwości zaoferowania tego terminu innej osobie. Opłata nie ma charakteru kary umownej.

Poradnia może odstąpić od pobrania opłaty w szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych.

W przypadku spóźnienia Klienta/Pacjenta czas wizyty może ulec skróceniu, tak aby nie zakłócać kolejnych wizyt. Spóźnienie nie powoduje automatycznego przedłużenia wizyty ani obniżenia ceny.

W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut specjalista może odmówić przeprowadzenia wizyty, a wizyta może zostać potraktowana jako nieodwołana.

W przypadku odwołania wizyty przez Poradnię lub specjalistę Klientowi/Pacjentowi proponowany jest nowy termin. Jeżeli nowy termin nie odpowiada Klientowi/Pacjentowi, a usługa była opłacona z góry, Poradnia zwraca opłatę za niewykonaną usługę.

W przypadku terapii lub innych usług realizowanych cyklicznie, dla zachowania ciągłości procesu terapeutycznego, może obowiązywać limit dopuszczalnych nieobecności Klienta/Pacjenta w ciągu roku lub innego uzgodnionego okresu. Limit ten ustalany jest indywidualnie ze specjalistą albo określany przy danej usłudze.

5. Czas trwania wizyt i płatności

Standardowy czas trwania konsultacji wynosi 50 minut, chyba że ustalono inaczej.

Czas trwania diagnozy, konsultacji rodzinnej, zajęć grupowych lub warsztatów może być inny i jest każdorazowo określany przed rozpoczęciem usługi.

Płatność za wizytę może nastąpić gotówką, przelewem, BLIK-iem lub płatnością online.

Płatności online, jeżeli są dostępne, mogą być obsługiwane przez zewnętrznego operatora płatności. W takim przypadku dokonanie płatności odbywa się na zasadach określonych przez operatora płatności, z zastrzeżeniem zasad rezerwacji, odwoływania wizyt i zwrotów określonych przez Poradnię.

Poradnia może wymagać przedpłaty, opłaty rezerwacyjnej lub opłacenia usługi z góry, w szczególności w przypadku diagnoz, zajęć grupowych, warsztatów, półkolonii, rezerwacji cyklicznych lub usług wymagających dłuższego czasu pracy specjalisty. Brak płatności w ustalonym terminie może skutkować anulowaniem rezerwacji.

Zasady zwrotu przedpłaty, opłaty rezerwacyjnej lub płatności dokonanej z góry wynikają z niniejszego Regulaminu, zasad wskazanych przy danej usłudze lub regulaminu szczególnego danej usługi, jeżeli taki regulamin został udostępniony Klientowi/Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji lub płatności.

6. Umowy zawierane na odległość i rozpoczęcie usługi przed upływem terminu odstąpienia

Jeżeli rezerwacja lub zakup usługi następuje za pośrednictwem strony internetowej, systemu rezerwacji online, poczty elektronicznej, telefonu lub innego środka porozumiewania się na odległość, Klientowi/Pacjentowi będącemu konsumentem co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, chyba że zgodnie z obowiązującymi przepisami prawo to nie przysługuje albo wygasło.

Jeżeli termin wizyty lub rozpoczęcia usługi przypada przed upływem 14 dni od dokonania rezerwacji, dokonanie rezerwacji wymaga akceptacji Regulaminu oraz złożenia przez Klienta/Pacjenta wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia od umowy.

Akceptacja Regulaminu w systemie rezerwacji, po uprzednim udostępnieniu Klientowi/Pacjentowi informacji o zasadach rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia od umowy, stanowi takie żądanie oraz potwierdzenie, że Klient/Pacjent przyjmuje do wiadomości, iż po pełnym wykonaniu usługi utraci prawo odstąpienia od umowy.

Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia dokonanie rezerwacji.

Jeżeli Klient/Pacjent odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia, może być zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie wyłącza obowiązku przestrzegania zasad odwoływania i przekładania wizyt określonych w Regulaminie, w szczególności zasad dotyczących późnego odwołania wizyty, niepojawienia się na wizycie lub spóźnienia uniemożliwiającego przeprowadzenie wizyty, o ile zasady te zostały udostępnione Klientowi/Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji i są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

7. Zasady udziału dzieci i młodzieży

Osoby niepełnoletnie korzystają z usług Poradni za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.

Na pierwszą konsultację dotyczącą dziecka lub nastolatka powinien zgłosić się rodzic/opiekun prawny, chyba że Poradnia ustali inaczej.

W przypadku, gdy władza rodzicielska przysługuje obojgu rodzicom, Poradnia może wymagać zgody obojga rodziców/opiekunów na rozpoczęcie diagnozy, terapii lub dłuższej współpracy.

Rodzic/opiekun prawny zobowiązuje się przekazać specjalistę informacje istotne dla bezpieczeństwa dziecka, w szczególności dotyczące stanu zdrowia, leczenia psychiatrycznego, przyjmowanych leków, orzeczeń, opinii, trudności rozwojowych, zachowań autoagresywnych lub agresywnych.

Rodzic/opiekun prawny dziecka zobowiązany jest do pozostania na terenie Poradni przez cały czas trwania wizyty dziecka, chyba że specjalista prowadzący ustali inaczej. Obecność rodzica/opiekuna na terenie Poradni ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dziecka oraz możliwość bieżącego kontaktu ze specjalistą w razie potrzeby.

Rodzic/opiekun odpowiada za bezpieczeństwo dziecka przed rozpoczęciem wizyty oraz po jej zakończeniu.

Dziecko powinno zostać odebrane punktualnie po zakończonej wizycie lub zajęciach.

W przypadku sporu między rodzicami/opiekunami prawnymi, rozbieżnych oświadczeń rodziców albo wątpliwości co do zakresu zgody na udział dziecka w konsultacji, diagnozie, terapii lub zajęciach, Poradnia może wstrzymać rozpoczęcie albo kontynuowanie usługi do czasu wyjaśnienia sytuacji prawnej dziecka.

8. Zasady przebiegu konsultacji, terapii i diagnozy

Pierwsze spotkanie ma charakter konsultacyjny i służy rozpoznaniu sytuacji, potrzeb oraz ustaleniu możliwych form pomocy.

Specjalista może zaproponować:

- kontynuację konsultacji,
- rozpoczęcie terapii,
- diagnozę psychologiczną,
- konsultację psychiatryczną,
- kontakt z innym specjalistą,
- udział w zajęciach grupowych,
- zakończenie współpracy, jeżeli Poradnia nie jest właściwym miejscem pomocy.

Efekty terapii, diagnozy lub konsultacji zależą od wielu czynników, w tym od charakteru trudności, regularności spotkań, współpracy Klienta/Pacjenta oraz sytuacji życiowej Klienta/Pacjenta. Poradnia nie gwarantuje określonego rezultatu terapii lub konsultacji.

Klient/Pacjent ma prawo zadawać pytania dotyczące celu, przebiegu i proponowanych metod pracy.

Klient/Pacjent ma prawo zakończyć współpracę na każdym etapie, z zastrzeżeniem zasad dotyczących rozliczeń i odwoływania wizyt.

Specjalista może odmówić rozpoczęcia lub kontynuowania usługi, jeżeli jej prowadzenie byłoby sprzeczne z dobrem Klienta/Pacjenta, zasadami etyki zawodowej, zakresem kompetencji specjalisty, bezpieczeństwem Klienta/Pacjenta lub innych osób albo wymagałoby pomocy innego rodzaju.

9. Poufność i tajemnica zawodowa

Informacje przekazywane podczas konsultacji, terapii, diagnozy lub innych usług są objęte poufnością.

Specjaliści zobowiązani są do zachowania poufności informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki zawodowej oraz charakterem wykonywanej usługi.

Poufność może zostać ograniczona wyłącznie w sytuacjach przewidzianych prawem, w szczególności gdy:

- istnieje uzasadnione podejrzenie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Klienta/Pacjenta,
- istnieje uzasadnione podejrzenie zagrożenia życia lub zdrowia innych osób,
- zachodzi podejrzenie przemocy wobec dziecka lub osoby zależnej,
- przepisy prawa nakładają na specjalistę obowiązek przekazania określonych informacji odpowiednim instytucjom,
- Klient/Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyrazi zgodę na przekazanie informacji.

W przypadku pracy z dziećmi i młodzieżą specjalista przekazuje rodzicom/opiekunom informacje niezbędne do wspierania dziecka, z poszanowaniem jego prywatności, wieku, poziomu rozwoju oraz zasad etyki zawodowej.

Superwizja lub interwizja pracy specjalisty może odbywać się z zachowaniem zasad poufności, co do zasady w sposób zanonimizowany albo ograniczony do informacji niezbędnych do celu superwizji lub interwizji.

10. Dokumentacja i dostęp do dokumentacji

Poradnia może prowadzić dokumentację związaną ze świadczeniem usług, w szczególności dokumentację psychologiczną, diagnostyczną, terapeutyczną, konsultacyjną, organizacyjną lub rozliczeniową, w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług, zapewnienia ciągłości pracy, wykonania obowiązków prawnych oraz zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.

Jeżeli dana usługa stanowi świadczenie zdrowotne albo przepisy prawa wymagają prowadzenia dokumentacji medycznej, dokumentacja taka jest prowadzona i udostępniana zgodnie z właściwymi przepisami prawa.

Dokumentacja może zostać udostępniona osobie, której dotyczy, jej przedstawicielowi ustawowemu albo osobie upoważnionej, po uprzedniej weryfikacji tożsamości i uprawnienia do dostępu.

W przypadku dokumentacji osoby niepełnoletniej dokumentacja może zostać udostępniona rodzicowi lub opiekunowi prawnemu w zakresie wynikającym z przepisów prawa, dobra dziecka, zasad wykonywania danej usługi oraz posiadanych uprawnień do reprezentowania dziecka.

Poradnia może odmówić udostępnienia dokumentacji osobie, która nie jest uprawniona do jej otrzymania albo której tożsamości lub uprawnienia nie można zweryfikować.

Opinie, zaświadczenia, informacje pisemne lub inne dokumenty są wydawane na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, wyłącznie wtedy, gdy istnieją podstawy merytoryczne i prawne do ich sporządzenia. Są one wydawane odpłatnie, zgodnie z cennikiem usług lub ustalane indywidualnie. Nie dotyczy to uprawnień do dostępu do danych osobowych ani dokumentacji, które przysługują na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

11. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów/Pacjentów, rodziców/opiekunów prawnych oraz uczestników zajęć określa Klauzula informacyjna RODO / Polityka prywatności Poradni.

Dane osobowe są przetwarzane w szczególności w celu obsługi rezerwacji, kontaktu, świadczenia usług, prowadzenia dokumentacji, rozliczeń, obsługi płatności, reklamacji oraz realizacji obowiązków prawnych.

Poradnia może przetwarzać dane szczególnych kategorii, w tym dane dotyczące zdrowia, rozwoju, funkcjonowania psychicznego, diagnozy lub terapii, wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług, zapewnienia bezpieczeństwa oraz realizacji obowiązków prawnych.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są udostępniane przed rozpoczęciem korzystania z usług, w szczególności na stronie internetowej, w systemie rezerwacji lub w Poradni.

12. Zasady zachowania w Poradni

Klient/Pacjent oraz osoby towarzyszące zobowiązani są do zachowania szacunku wobec specjalistów, innych Klientów/Pacjentów oraz pracowników Poradni.

Na terenie Poradni obowiązuje zakaz:

- stosowania przemocy słownej lub fizycznej,
- przebywania pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
- nagrywania spotkań bez wyraźnej zgody specjalisty,
- publikowania wizerunku lub wypowiedzi specjalistów bez ich zgody,
- niszczenia mienia Poradni.

W przypadku przerwania wizyty z powodu zachowania Klienta/Pacjenta lub osoby towarzyszącej, które zagraża bezpieczeństwu, narusza dobra osobiste innych osób albo uniemożliwia przeprowadzenie wizyty, opłata za wizytę może nie podlegać zwrotowi.

Klient/Pacjent lub rodzic/opiekun prawny ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez siebie lub podopiecznego/dziecko na terenie Poradni.

13. Wizyty online

Poradnia może świadczyć wybrane usługi w formie online, jeżeli charakter sprawy i stan Klienta/Pacjenta na to pozwalają.

Udział w wizycie online oznacza zgodę Klienta/Pacjenta na przeprowadzenie usługi w tej formie oraz potwierdzenie, że Klient/Pacjent ma warunki techniczne i organizacyjne umożliwiające udział w spotkaniu.

Klient/Pacjent zobowiązuje się zapewnić warunki umożliwiające poufną rozmowę, w szczególności ciche pomieszczenie, stabilne połączenie internetowe oraz brak osób trzecich w trakcie spotkania.

Nagrywanie wizyty online bez zgody specjalisty jest zabronione.

W przypadku problemów technicznych strony podejmują próbę kontynuacji spotkania lub ustalają inny termin.

Poradnia może odmówić prowadzenia wizyty online, jeżeli uzna, że dla dobra Klienta/Pacjenta konieczna jest konsultacja stacjonarna, kontakt z lekarzem, psychiatrą lub pomoc interwencyjna.

Jeżeli wizyta online nie może się odbyć z przyczyn leżących po stronie Klienta/Pacjenta, w szczególności z powodu braku odpowiedniego sprzętu, połączenia internetowego, warunków do poufnej rozmowy albo nieobecności online w ustalonym terminie, wizyta może zostać potraktowana jak nieodwołana, zgodnie z zasadami odwoływania wizyt określonymi w Regulaminie.

14. Opinie, zaświadczenia i dokumenty

Opinie, zaświadczenia i inne dokumenty wydawane są wyłącznie wtedy, gdy istnieją podstawy merytoryczne do ich sporządzenia.

Wydanie opinii lub zaświadczenia może wymagać dodatkowych spotkań, przeprowadzenia diagnozy, analizy dokumentacji lub konsultacji ze specjalistą.

Sam udział w pojedynczej konsultacji nie oznacza obowiązku sporządzenia opinii, zaświadczenia lub innego dokumentu. Zakres dokumentu zależy od celu konsultacji, przeprowadzonej diagnozy, dostępnych danych, kompetencji specjalisty oraz obowiązujących przepisów.

Poradnia zastrzega sobie prawo odmowy wydania dokumentu, jeżeli nie ma wystarczających podstaw do jego sporządzenia.

Poradnia lub specjalista może odmówić sporządzenia dokumentu również wtedy, gdy oczekiwana treść dokumentu byłaby niezgodna z wiedzą specjalistyczną, zasadami etyki, zakresem przeprowadzonej usługi lub dostępnym materiałem diagnostycznym.

Termin oraz koszt przygotowania opinii, zaświadczenia lub innego dokumentu ustalany jest indywidualnie.

Dokumenty wydawane są Klientowi/Pacjentowi, rodzicowi/opiekunowi prawnemu lub osobie upoważnionej.

15. Zajęcia grupowe, warsztaty i półkolonie

Udział w zajęciach grupowych, warsztatach lub półkoloniach wymaga wcześniejszego zgłoszenia oraz akceptacji zasad uczestnictwa.

Poradnia może przeprowadzić kwalifikację uczestnika do danej grupy, aby zapewnić bezpieczeństwo i odpowiednie dopasowanie formy zajęć.

Rodzic/opiekun zobowiązany jest poinformować Poradnię o istotnych trudnościach, chorobach, alergiach, przyjmowanych lekach, orzeczeniach, opiniach oraz innych informacjach ważnych dla bezpieczeństwa dziecka.

Poradnia może odmówić udziału w zajęciach grupowych, jeżeli uzna, że dana forma nie odpowiada aktualnym potrzebom lub możliwościom uczestnika.

Szczegółowe zasady płatności, rezygnacji, zwrotów, nieobecności, kwalifikacji uczestnika, odbioru dziecka oraz organizacji zajęć grupowych, warsztatów lub półkolonii mogą być określone w osobnym regulaminie danej formy zajęć. W przypadku sprzeczności regulaminu szczególnego z niniejszym Regulaminem pierwszeństwo mają postanowienia regulaminu szczególnego w zakresie danej usługi.

16. Reklamacje i kontakt

Klient/Pacjent ma prawo zgłaszać uwagi dotyczące organizacji pracy Poradni.

Reklamacje i uwagi można składać:

- mailowo: psycholog@terapiarybnik.pl
- pisemnie na adres Poradni,
- osobiście po wcześniejszym ustaleniu terminu.

Poradnia rozpatruje zgłoszenia w terminie 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

Odpowiedź udzielana jest w formie zgodnej z formą zgłoszenia lub inną ustaloną z Klientem/Pacjentem.

Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację osoby zgłaszającej, opis sprawy oraz oczekiwany sposób rozwiązania.

Reklamacje dotyczące płatności online mogą wymagać dodatkowej weryfikacji u operatora płatności.

Reklamacja dotycząca przebiegu usługi nie oznacza gwarancji osiągnięcia określonego rezultatu terapeutycznego, diagnostycznego, rozwojowego lub edukacyjnego. Poradnia rozpatruje reklamację w zakresie organizacji usługi, zgodności usługi z Regulaminem, płatności, rezerwacji oraz należytej staranności w świadczeniu usług.

17. Postanowienia końcowe

Regulamin obowiązuje od dnia 18.05.2026 r.

Poradnia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.

Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest w Poradni oraz na stronie internetowej.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.

Zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa nabyte Klienta/Pacjenta w odniesieniu do usług już opłaconych lub rozpoczętych, chyba że zmiana wynika z obowiązujących przepisów prawa albo jest korzystna dla Klienta/Pacjenta.