Regulamin rezerwacji, płatności i świadczenia usług drogą elektroniczną

Centrum Psychoterapii CALME · zasady organizacyjne, rezerwacyjne i rozliczeniowe

STATUS DOKUMENTU

Dokument publiczny. Określa zasady rezerwacji, płatności, odwoływania wizyt, usług elektronicznych, pierwszej wizyty, etapu konsultacyjnego, regularnej psychoterapii, terapii par, sesji online oraz reklamacji. W zakresie Regularnej Psychoterapii dokument należy czytać łącznie z aktualnym Kontraktem psychoterapeutycznym CALME. Szczególne zasady dotyczące Pacjentów małoletnich są publikowane w odrębnym Załączniku nr 1.

Centrum Psychoterapii Calme
ul. Stefana Batorego 4/2, 31-135 Kraków
prowadzone przez: Psychoterapia Kinga Pindur-Wysowska · NIP 9442281070 · calmepsychoterapia.pl
Wersja 1.5 · październik 2026 r.

JAK KORZYSTAĆ Z REGULAMINU

- Jeżeli chcesz sprawdzić zasady pierwszej wizyty - przejdź do § 6.
- Jeżeli jesteś w regularnej psychoterapii - kluczowe są § 8, § 10-13 i właściwy Kontrakt psychoterapeutyczny CALME.
- Jeżeli korzystasz z sesji online - zasady techniczne znajdziesz w § 14.
- Zasady dotyczące osób małoletnich są w osobnym Załączniku nr 1.

Spis treści

Dokument został podzielony na sześć części tematycznych, aby ułatwić szybkie odnalezienie właściwej zasady.

CZĘŚĆ 1 · Podstawy i korzystanie z usług

§ 1. Usługodawca i zakres Regulaminu
§ 2. Definicje
§ 3. Charakter usług i czas spotkań
§ 4. Usługi świadczone drogą elektroniczną

CZĘŚĆ 2 · Rezerwacja i rozpoczęcie procesu

§ 5. Rezerwacja Wizyty
§ 6. Pierwsza Wizyta
§ 7. Etap Konsultacyjny

CZĘŚĆ 3 · Regularna psychoterapia, pary i nieobecności

§ 8. Regularna psychoterapia
§ 9. Psychoterapia par
§ 10. Odwoływanie Wizyt

CZĘŚĆ 4 · Ceny, płatności i zaległości

§ 11. Ceny
§ 12. Formy i zasady płatności
§ 13. Zaległości w płatnościach

CZĘŚĆ 5 · Sesje online, kontakt i zakończenie procesu

§ 14. Sesje online
§ 15. Kontakt i osoby trzecie
§ 16. Zakończenie Regularnej Psychoterapii

CZĘŚĆ 6 · Reklamacje, prawa konsumenckie i dane

§ 17. Reklamacje
§ 18. Umowy zawierane na odległość i prawo odstąpienia
§ 19. Dane osobowe i dane dotyczące procesu terapeutycznego
§ 20. Zmiany Regulaminu
§ 21. Postanowienia końcowe

CZĘŚĆ 1

Podstawy i korzystanie z usług

W SKRÓCIE

- Regulamin obejmuje usługi indywidualne, terapię par oraz indywidualne formy pomocy dla dzieci i młodzieży.
- Publiczna część Serwisu nie wymaga utworzenia konta Pacjenta.
- Formularze organizacyjne nie służą do przekazywania szczegółowych informacji klinicznych.

§ 1. Usługodawca i zakres Regulaminu

1. Centrum Psychoterapii CALME prowadzone jest przez: Psychoterapia Kinga Pindur-Wysowska, ul. Lipowa 5B/10, 32-050 Skawina, NIP: 9442281070, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), prowadzonej przez Ministra Finansów i Gospodarki, dalej: „CALME" lub „Usługodawca".
2. Jedyna stacjonarna lokalizacja Centrum Psychoterapii CALME znajduje się pod adresem: ul. Stefana Batorego 4/2, 31-135 Kraków.
3. Serwis internetowy CALME dostępny jest pod adresem: calmepsychoterapia.pl.
4. Dane kontaktowe CALME: e-mail: kontakt@calmepsychoterapia.pl, telefon: 690 260 833.
5. Na adres kontakt@calmepsychoterapia.pl można również kierować reklamacje oraz oświadczenia dotyczące umów zawieranych na odległość.
6. Niniejszy Regulamin określa:
   - zasady korzystania z serwisu internetowego CALME;
   - zasady dokonywania rezerwacji;
   - zasady płatności;
   - zasady odwoływania i zmiany terminów;
   - warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
   - zasady dotyczące pierwszej wizyty i etapu konsultacyjnego;
   - organizacyjne zasady regularnej psychoterapii;
   - zasady dotyczące konsultacji i psychoterapii par;
   - zasady spotkań online;
   - zasady reklamacji;
   - prawa związane z zawieraniem umów na odległość.
7. Regulamin obejmuje w szczególności:
   - konsultacje psychologiczne;
   - konsultacje psychoterapeutyczne;
   - psychoterapię indywidualną osób dorosłych;
   - psychoterapię par;
   - konsultacje oraz indywidualne formy pomocy kierowane do dzieci i młodzieży.

8. Szczególne zasady dotyczące osób małoletnich określa Załącznik nr 1 do Regulaminu, opublikowany jako odrębny dokument.
9. Regulamin nie obejmuje zajęć grupowych, Treningu Umiejętności Społecznych ani innych usług grupowych. Dla takich usług mogą zostać przyjęte odrębne regulaminy.
10. Usługi oferowane w ramach CALME są świadczone przez odpowiednio dobranych Specjalistów współpracujących z CALME. Stroną umowy dotyczącej usługi oferowanej i rozliczanej przez CALME jest Usługodawca, chyba że przed zawarciem konkretnej umowy wyraźnie wskazano inaczej.

§ 2. Definicje

1. Pacjencie - rozumie się przez to osobę korzystającą z konsultacji, psychoterapii lub innej indywidualnej usługi oferowanej przez CALME.
2. Kliencie - rozumie się przez to osobę dokonującą rezerwacji lub zawierającą z CALME umowę; Klient i Pacjent mogą być tą samą osobą.
3. Konsumencie - rozumie się przez to osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Specjaliście - rozumie się przez to psychologa, psychoterapeutę lub inną osobę współpracującą z CALME i wykonującą usługę wskazaną w ofercie.
5. Psychoterapeucie - rozumie się przez to Specjalistę prowadzącego proces psychoterapeutyczny.
6. Wizycie - rozumie się przez to konsultację, sesję psychoterapii lub inną indywidualnie umówioną usługę świadczoną stacjonarnie albo online.
7. Pierwszej Wizycie - rozumie się przez to pierwszą Wizytę rozpoczynającą lub ponownie rozpoczynającą dany proces pomocy, niezależnie od tego, czy Pacjent korzystał wcześniej z CALME.
8. Za Pierwszą Wizytę uważa się również w szczególności:
   - pierwszą Wizytę u nowego Specjalisty;
   - pierwszą Wizytę po zakończeniu wcześniejszego procesu;
   - pierwszą Wizytę przy powrocie Pacjenta do terapii lub konsultacji po przerwie oznaczającej rozpoczęcie nowego procesu.
9. Planowana przerwa w trwającej regularnej psychoterapii nie powoduje sama w sobie uznania kolejnej sesji za Pierwszą Wizytę.
10. Etapie Konsultacyjnym - rozumie się przez to etap poprzedzający rozpoczęcie regularnej psychoterapii, trwający zazwyczaj od 3 do 5 sesji i służący m.in. poznaniu sytuacji Pacjenta, określeniu potrzeb oraz podjęciu decyzji dotyczącej dalszej współpracy.
11. Regularnej Psychoterapii - rozumie się przez to proces rozpoczęty po Etapie Konsultacyjnym, po podjęciu decyzji o dalszej współpracy oraz omówieniu przez Psychoterapeutę Kontraktu psychoterapeutycznego CALME.
12. Kontrakcie - rozumie się przez to aktualny Kontrakt psychoterapeutyczny CALME dotyczący danego rodzaju procesu terapeutycznego.
13. Systemie CALME - rozumie się przez to system informatyczny wykorzystywany m.in. do obsługi organizacyjnej rezerwacji, wizyt i płatności.
14. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu działalności ujawnionego w CEIDG.

§ 3. Charakter usług i czas spotkań

1. CALME świadczy prywatne usługi psychologiczne i psychoterapeutyczne stacjonarnie oraz online, zgodnie z ofertą opublikowaną w Serwisie.
2. Do skorzystania z prywatnej konsultacji psychologicznej lub psychoterapeutycznej w CALME nie jest wymagane skierowanie, chyba że obowiązek taki wynikałby z charakteru konkretnej usługi lub przepisów prawa.
3. Standardowy czas indywidualnej sesji regularnej psychoterapii wynosi 50 minut.
4. Standardowy czas sesji psychoterapii par wynosi 90 minut.
5. Czas trwania pozostałych usług jest wskazywany przy danej usłudze oraz przed dokonaniem rezerwacji.
6. Psychoterapia jest procesem, którego efekt ani czas trwania nie mogą zostać zagwarantowane.
7. Serwis, formularz kontaktowy, poczta elektroniczna ani standardowe kanały kontaktu z CALME nie stanowią całodobowej pomocy kryzysowej ani ratunkowej.

§ 4. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. CALME umożliwia nieodpłatnie w szczególności:
   - przeglądanie treści Serwisu;
   - przeglądanie oferty i profili Specjalistów;
   - korzystanie z narzędzi ułatwiających wybór Specjalisty;
   - korzystanie z formularzy kontaktowych;
   - sprawdzanie dostępności terminów;
   - dokonywanie rezerwacji, jeżeli internetowy System Rezerwacji jest aktywny;
   - odwoływanie Wizyt poprzez udostępnioną funkcję;
   - otrzymywanie informacji organizacyjnych dotyczących Wizyty.
2. Korzystanie z publicznej części Serwisu nie wymaga utworzenia konta Pacjenta.
3. Umowa dotycząca przeglądania publicznych treści zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Serwisu i kończy się z chwilą opuszczenia Serwisu.
4. Do prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane są:
   - urządzenie z dostępem do Internetu;
   - aktualna przeglądarka internetowa;
   - obsługa JavaScript, TLS oraz standardowych technologii internetowych;
   - aktywny adres e-mail w zakresie niezbędnym do rezerwacji i komunikacji;
   - w przypadku sesji online - urządzenie umożliwiające prowadzenie rozmowy audio i wideo.

5. Użytkownikowi zabrania się:
   - przekazywania treści bezprawnych;
   - podejmowania działań naruszających bezpieczeństwo Serwisu;
   - obchodzenia zabezpieczeń;
   - podejmowania prób nieuprawnionego dostępu;
   - automatycznego przeciążania systemu;
   - podszywania się pod inne osoby;
   - przekazywania danych osób trzecich bez odpowiedniej podstawy.
6. Formularze organizacyjne CALME nie służą do przekazywania dokumentacji medycznej, szczegółowego opisu stanu zdrowia, historii leczenia, diagnoz ani innych informacji klinicznych, chyba że Specjalista wyraźnie wskaże zgodny z prawem i bezpieczny sposób ich przekazania.

CZĘŚĆ 2

Rezerwacja i rozpoczęcie procesu

W SKRÓCIE

- Pierwsza Wizyta jest opłacana w 100% z góry.
- Przy pierwszym skutecznym odwołaniu co najmniej 24 godziny wcześniej Klient wybiera zwrot 100% przedpłaty albo nowy termin.
- Przy kolejnym terminowym odwołaniu CALME może odmówić wyznaczenia następnego terminu i zwrócić 100% przedpłaty.
- Zmiana terminu Pierwszej Wizyty jest uzgadniana wyłącznie przez e-mail, SMS albo kontakt telefoniczny z CALME.
- Etap Konsultacyjny obejmuje zazwyczaj 3-5 sesji; limit dwóch bezpłatnych nieobecności jeszcze wtedy nie obowiązuje.

§ 5. Rezerwacja Wizyty

1. Rezerwacji można dokonać lub ją zainicjować:
   - poprzez internetowy System Rezerwacji;
   - przez e-mail CALME;
   - bezpośrednio ze Specjalistą;
   - poprzez CALME, które wprowadzi ustalony termin do Systemu;
   - telefonicznie, jeżeli CALME udostępnia w danym czasie taką możliwość.
2. Zapytanie przesłane pocztą elektroniczną lub przekazane telefonicznie nie oznacza samo w sobie skutecznego zarezerwowania Pierwszej Wizyty.
3. W przypadku rezerwacji inicjowanej poza internetowym Systemem Rezerwacji CALME może przesłać Klientowi link umożliwiający potwierdzenie rezerwacji i dokonanie wymaganej płatności.
4. Każda dokonana rezerwacja jest rejestrowana w Systemie CALME.
5. Wizyty ustalone bezpośrednio ze Specjalistą są przez niego albo przez CALME wprowadzane do Systemu.
6. Przed dokonaniem rezerwacji Klient otrzymuje albo ma możliwość zapoznania się co najmniej z:
   - rodzajem usługi;
   - Specjalistą;
   - formą Wizyty;
   - miejscem albo informacją o formie online;
   - terminem;
   - czasem trwania;
   - pełną ceną;
   - zasadami płatności;
   - zasadami odwołania;
   - niniejszym Regulaminem;
   - wymaganymi prawem informacjami dotyczącymi umowy zawieranej na odległość.

7. Jeżeli rezerwacja dokonywana online powoduje obowiązek zapłaty, ostatni etap procesu rezerwacyjnego jednoznacznie informuje o tym obowiązku.
8. Przycisk zatwierdzający odpłatną rezerwację powinien być oznaczony w sposób jednoznacznie wskazujący, że rezerwacja powoduje obowiązek zapłaty.
9. Po dokonaniu rezerwacji Klient otrzymuje potwierdzenie na podany adres e-mail.
10. Potwierdzenie zawiera najważniejsze warunki Wizyty oraz umożliwia utrwalenie treści dokumentów mających zastosowanie do rezerwacji.
11. System zapisuje co najmniej wersję Regulaminu obowiązującą podczas dokonania rezerwacji, datę i godzinę jego akceptacji oraz identyfikator rezerwacji.

§ 6. Pierwsza Wizyta

1. Każda Pierwsza Wizyta wymaga 100% płatności z góry.
2. Termin Pierwszej Wizyty zostaje ostatecznie potwierdzony po prawidłowym zakończeniu procesu rezerwacji i dokonaniu wymaganej płatności.
3. Jeżeli proces rezerwacji przewiduje natychmiastową płatność, niedokończenie płatności powoduje wygaśnięcie rezerwacji, a termin może zostać ponownie udostępniony innym osobom.
4. Kwota wpłacana przy Pierwszej Wizycie jest przedpłatą zaliczaną w całości na cenę Wizyty i nie stanowi zadatku w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.
5. Jeżeli Klient po raz pierwszy skutecznie odwoła Pierwszą Wizytę co najmniej 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem, może według swojego wyboru otrzymać zwrot 100% dokonanej przedpłaty albo zaliczyć ją na poczet nowego terminu Pierwszej Wizyty.
6. Jeżeli Klient wybiera nowy termin, jego dostępność zależy od dostępności Specjalisty. Zmiana terminu Pierwszej Wizyty jest uzgadniana wyłącznie za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres kontakt@calmepsychoterapia.pl, wiadomości SMS na numer 690 260 833 albo w ramach skutecznego kontaktu telefonicznego pod numerem 690 260 833.
7. Jeżeli po ustaleniu nowego terminu Klient ponownie skutecznie odwoła Pierwszą Wizytę co najmniej 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem, CALME może odmówić wyznaczenia kolejnego terminu i zakończyć tę rezerwację. W takim przypadku CALME zwraca 100% przedpłaty. Jeżeli CALME zgodzi się na kolejny termin, przedpłata pozostaje zaliczona na jego poczet.
8. Jeżeli Pierwsza Wizyta zostanie odwołana później niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem albo Pacjent nie stawi się na Wizytę bez jej wcześniejszego skutecznego odwołania, przedpłata nie podlega zwrotowi ani zaliczeniu na poczet innego terminu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Jeżeli Pierwsza Wizyta zostanie odwołana przez CALME albo Specjalistę, Klient może według swojego wyboru otrzymać zwrot 100% dokonanej przedpłaty albo zaliczyć ją na poczet uzgodnionego terminu zastępczego.
10. Termin 24 godzin, o którym mowa w ust. 5, 7 i 8, jest liczony zgodnie z § 10 Regulaminu.
11. Zasady umownego odwoływania Pierwszej Wizyty określone w niniejszym paragrafie nie wyłączają ani nie ograniczają ustawowych praw Konsumenta związanych z umową zawieraną na odległość, w tym prawa odstąpienia, jeżeli prawo takie mu przysługuje; zastosowanie ma § 18.

12. Zwrot przedpłaty należny na podstawie niniejszego paragrafu jest dokonywany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia skutecznego odwołania Wizyty albo od dnia poinformowania CALME o wyborze zwrotu, w zależności od tego, które zdarzenie jest późniejsze. Zwrot jest dokonywany przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Klienta, z wykorzystaniem danych przekazanych przez Klienta przy zgłoszeniu woli zwrotu.

§ 7. Etap Konsultacyjny

1. W przypadku psychoterapii rozpoczęcie Regularnej Psychoterapii jest zazwyczaj poprzedzone Etapem Konsultacyjnym obejmującym około 3-5 sesji.
2. Pierwsza sesja Etapu Konsultacyjnego jest Pierwszą Wizytą i podlega § 6 Regulaminu.
3. Druga i kolejne sesje Etapu Konsultacyjnego mogą zostać opłacone na zasadach właściwych dla kolejnych Wizyt.
4. Druga i kolejne sesje Etapu Konsultacyjnego można odwołać bez opłaty, jeżeli informacja o odwołaniu zostanie skutecznie przekazana co najmniej 24 godziny przed ich rozpoczęciem.
5. Limit dwóch bezpłatnych nieobecności w roku kalendarzowym nie obowiązuje podczas Etapu Konsultacyjnego.
6. Sesja Etapu Konsultacyjnego odwołana później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem albo nieodwołana i nieodbyta z przyczyn leżących po stronie Pacjenta jest rozliczana w wysokości 100% jej ceny.
7. W trakcie Etapu Konsultacyjnego kolejne terminy mogą być ustalane indywidualnie.
8. Nie ma obowiązku utrzymywania dla Pacjenta stałego cyklicznego terminu przed rozpoczęciem Regularnej Psychoterapii.
9. Etap Konsultacyjny może zakończyć się m.in.:
    - rozpoczęciem Regularnej Psychoterapii;
    - zakończeniem kontaktu;
    - rekomendacją dalszych konsultacji;
    - wskazaniem innej formy pomocy;
    - rekomendacją kontaktu z innym Specjalistą lub placówką.
10. Rozpoczęcie Regularnej Psychoterapii następuje po decyzji Pacjenta i Psychoterapeuty o dalszej współpracy oraz omówieniu właściwego Kontraktu psychoterapeutycznego CALME.

CZĘŚĆ 3

Regularna psychoterapia, pary i nieobecności

W SKRÓCIE

- Regularna psychoterapia odbywa się w stałym, cyklicznym terminie.
- Pacjent ma dwie bezpłatne nieobecności w roku kalendarzowym, pod warunkiem zgłoszenia minimum 24 godziny wcześniej.
- Sesja indywidualna trwa 50 minut, a sesja psychoterapii par 90 minut.

§ 8. Regularna psychoterapia

1. W zakresie Regularnej Psychoterapii niniejszy Regulamin uzupełnia zasady określone w Kontrakcie.
2. Kontrakt określa terapeutyczną i organizacyjną ramę procesu, natomiast Regulamin reguluje w szczególności sposób rezerwacji, płatności, obsługę elektroniczną, reklamacje oraz prawa wynikające z zawierania umów na odległość.
3. Po rozpoczęciu Regularnej Psychoterapii Pacjentowi zostaje przypisany stały, cykliczny termin.
4. Stały termin jest rezerwowany dla Pacjenta przez okres trwania Regularnej Psychoterapii.
5. Jednorazowe przenoszenie regularnych sesji na inne dni lub godziny nie stanowi standardowego elementu procesu i CALME ani Psychoterapeuta nie mają obowiązku zapewnienia terminu zastępczego.
6. Stała zmiana dnia lub godziny może nastąpić po uzgodnieniu z Psychoterapeutą i zależy od dostępności odpowiedniego nowego terminu.
7. W każdym roku kalendarzowym Pacjentowi przysługują dwie bezpłatne nieobecności, jeżeli zostaną zgłoszone co najmniej 24 godziny przed rozpoczęciem sesji.
8. Po wykorzystaniu limitu wszystkie dalsze nieobecności w tym samym roku kalendarzowym są rozliczane w wysokości 100% ceny sesji, niezależnie od momentu ich zgłoszenia.
9. Niewykorzystany limit nie przechodzi na kolejny rok.
10. Sesje odwołane przez Psychoterapeutę lub CALME:
    - nie obciążają Pacjenta;
    - nie pomniejszają limitu bezpłatnych nieobecności;
    - jeżeli zostały opłacone z góry, wpłata jest w pierwszej kolejności automatycznie zaliczana na kolejną sesję.
11. Zasady określone w niniejszym paragrafie odpowiadają zasadom określonym w Kontrakcie i nie powinny być interpretowane w sposób rozszerzający obowiązki Pacjenta wynikające z Kontraktu.

§ 9. Psychoterapia par

1. Standardowa sesja psychoterapii par trwa 90 minut.
2. Wizyta pary stanowi jedną Wizytę niezależnie od liczby uczestników i podlega jednej cenie wskazanej przed dokonaniem rezerwacji.
3. Jeżeli brak obecności jednego z uczestników uniemożliwia przeprowadzenie uzgodnionej sesji pary, Wizytę traktuje się jako nieobecność dotyczącą całej zarezerwowanej sesji.
4. Jeżeli terapia par przyjmuje formę regularnego procesu ze stałym terminem, zasady nieobecności określone w § 8 stosuje się odpowiednio.
5. Limit dwóch bezpłatnych nieobecności dotyczy procesu terapii par łącznie, a nie każdego uczestnika osobno.
6. Pierwsza Wizyta rozpoczynająca proces terapii par podlega zasadom § 6.
7. Szczegółowe zasady terapeutyczne, w szczególności dotyczące poufności, kontaktu pomiędzy sesjami i informacji przekazywanych przez jednego z uczestników poza obecnością drugiego, mogą być określone w odrębnym Kontrakcie terapii par.

§ 10. Odwoływanie Wizyt

1. Termin 24 godzin liczony jest jako pełne 24 godziny zegarowe, niezależnie od weekendów, świąt oraz dni wolnych od pracy.
2. Przykładowo sesja zaplanowana na poniedziałek na godz. 17:00 powinna zostać odwołana najpóźniej w niedzielę o godz. 17:00.
3. Skutecznego odwołania można dokonać:
   - poprzez funkcję odwoływania udostępnioną przez System CALME;
   - pocztą elektroniczną na adres kontakt@calmepsychoterapia.pl;
   - telefonicznie pod numerem 690 260 833;
   - poprzez służbowy adres e-mail Psychoterapeuty.
4. Jeżeli odwołanie zostało przekazane bezpośrednio Psychoterapeucie, Psychoterapeuta odpowiada za właściwe oznaczenie Wizyty w Systemie CALME.
5. Wiadomość wysłana innym kanałem, w szczególności poprzez prywatne komunikatory internetowe, nie jest gwarantowanym kanałem skutecznego zgłoszenia nieobecności.
6. Za moment zgłoszenia przyjmuje się moment wpływu wiadomości do właściwego kanału komunikacji albo zarejestrowania odwołania w Systemie.
7. Spóźnienie Pacjenta nie przedłuża Wizyty.
8. Sesja kończy się zgodnie z pierwotnym harmonogramem.

CZĘŚĆ 4

Ceny, płatności i zaległości

W SKRÓCIE

- Aktualny cennik jest publikowany na calmepsychoterapia.pl.
- Dla Pacjentów w Regularnej Psychoterapii podwyżka może wejść w życie wyłącznie od stycznia, po minimum 30 dniach informacji.
- Trzy kolejne nieuregulowane należności wymagają konsultacji Psychoterapeuty z właścicielką CALME i mogą prowadzić do czasowego wstrzymania procesu.

§ 11. Ceny

1. Aktualne ceny usług są publikowane na stronie calmepsychoterapia.pl i prezentowane przed dokonaniem rezerwacji.
2. Cena pokazana podczas dokonywania konkretnej jednorazowej rezerwacji wiąże strony dla tej Wizyty.
3. Cennik może zostać zmieniony w trakcie roku.
4. Dla Pacjenta pozostającego w Regularnej Psychoterapii cena może zostać podwyższona po raz pierwszy dopiero od stycznia roku kalendarzowego następującego po roku rozpoczęcia Regularnej Psychoterapii.
5. Kolejne podwyżki dla Pacjenta kontynuującego Regularną Psychoterapię mogą wejść w życie wyłącznie od stycznia kolejnych lat.
6. O zmianie ceny Regularnej Psychoterapii Pacjent zostaje poinformowany co najmniej 30 dni przed jej wejściem w życie.
7. Zmiana ceny nie działa wstecz.
8. Pacjent, który nie akceptuje nowej ceny, może zakończyć Regularną Psychoterapię przed jej wejściem w życie.
9. Zakończenie procesu nie powoduje anulowania należności powstałych wcześniej zgodnie z Kontraktem i Regulaminem.
10. Podczas Etapu Konsultacyjnego każda nowa rezerwacja podlega cenie przedstawionej Pacjentowi przed dokonaniem tej rezerwacji.

§ 12. Formy i zasady płatności

1. Pierwsza Wizyta jest zawsze opłacana w całości z góry.
2. Pozostałe Wizyty mogą być opłacane, odpowiednio do rodzaju usługi:
   - kartą płatniczą po zakończeniu Wizyty;
   - przelewem bankowym z góry;
   - BLIK-iem na numer telefonu CALME z góry;
   - płatnością online za pośrednictwem ING Pay z góry.
3. CALME może w pierwszej kolejności proponować BLIK na firmowy numer telefonu jako prostą formę rozliczenia przedpłaty.
4. CALME może udostępniać płatność online za pośrednictwem ING Pay, w tym w formie linku do płatności.
5. Pacjent nie jest obciążany dodatkową prowizją CALME z powodu wyboru karty, BLIK, przelewu ani ING Pay.
6. Cena dla Pacjenta pozostaje ceną wynikającą z właściwego cennika lub rezerwacji.
7. CALME organizuje standardowe rozliczenia w formie bezgotówkowej.
8. Postanowienie ust. 7 nie wyłącza obowiązku przyjęcia znaków pieniężnych emitowanych przez NBP w sytuacji, w której taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Jeżeli płatność kartą po sesji nie powiedzie się, Pacjent powinien uzgodnić sposób uregulowania należności z Psychoterapeutą lub CALME.
10. CALME może przesłać Pacjentowi link do płatności.
11. Ze względu na charakter psychoterapii i różne sytuacje życiowe Pacjentów Psychoterapeuta może uzgodnić z Pacjentem późniejszy termin zapłaty lub indywidualny sposób uregulowania należności.
12. Indywidualne uzgodnienie terminu płatności nie powoduje umorzenia należności.

§ 13. Zaległości w płatnościach

1. CALME i Psychoterapeuta mogą indywidualnie reagować na krótkotrwałe trudności w regulowaniu płatności, z uwzględnieniem sytuacji Pacjenta oraz ciągłości procesu terapeutycznego.
2. Powstanie trzech kolejnych nieuregulowanych należności za sesje wymaga obowiązkowej konsultacji dalszego sposobu postępowania pomiędzy Psychoterapeutą a właścicielką CALME.
3. Konsultacja, o której mowa w ust. 2, odbywa się z zachowaniem zasady minimalizacji informacji oraz poufności właściwej dla wykonywanej pracy.
4. Po powstaniu trzeciej kolejnej nieuregulowanej należności dalsze prowadzenie Regularnej Psychoterapii może zostać czasowo wstrzymane do chwili:
   - uregulowania zaległości;
   - uzgodnienia realnego planu płatności;
   - podjęcia innego uzgodnionego rozwiązania.
5. Decyzja o sposobie przerwania albo zakończenia procesu powinna, w zakresie możliwym i odpowiednim do sytuacji, uwzględniać bezpieczeństwo Pacjenta oraz standardy zawodowe Psychoterapeuty.

6. Czasowe wstrzymanie sesji nie oznacza umorzenia istniejących należności.
7. Jeżeli Regularna Psychoterapia zostanie zakończona przed możliwością doliczenia opłaty za płatną nieobecność do kolejnej sesji, CALME przesyła link do płatności, a należność powinna zostać uregulowana w terminie 7 dni od przekazania informacji o należności.

CZĘŚĆ 5

Sesje online, kontakt i zakończenie procesu

W SKRÓCIE

- Standardową platformą sesji online jest Google Meet; link jest co do zasady wysyłany około 24 godziny wcześniej.
- Kontakt między sesjami ma charakter przede wszystkim organizacyjny.
- Zasady zakończenia Regularnej Psychoterapii są uzupełnieniem Kontraktu psychoterapeutycznego CALME.

§ 14. Sesje online

1. Sesje online podlegają tym samym zasadom ceny, nieobecności, odwoływania i stałego terminu jak odpowiednie sesje stacjonarne.
2. Standardową platformą spotkań online CALME jest Google Meet.
3. Dla Wizyty online Pacjent otrzymuje indywidualny link do spotkania pocztą elektroniczną.
4. Link jest co do zasady wysyłany około 24 godziny przed Wizytą.
5. Jeżeli Wizyta została prawidłowo zarezerwowana w terminie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, link może zostać przekazany niezwłocznie po potwierdzeniu Wizyty.
6. Pacjent odpowiada za:
   - zapewnienie działającego urządzenia;
   - stabilne połączenie z Internetem;
   - działający mikrofon i - jeżeli jest wymagany - kamerę;
   - zapewnienie odpowiednio prywatnego i bezpiecznego miejsca.
7. Awaria urządzenia lub połączenia po stronie Pacjenta jest co do zasady traktowana jak okoliczność leżąca po stronie Pacjenta.
8. Psychoterapeuta może jednak, zależnie od charakteru problemu oraz sytuacji Pacjenta, zdecydować o:
   - kontynuowaniu spotkania po odzyskaniu połączenia;
   - wykorzystaniu innego uzgodnionego bezpiecznego kanału;
   - przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej;
   - innym rozwiązaniu odpowiednim do konkretnej sytuacji.
9. Postanowienie ust. 8 nie ustanawia obowiązku zapewnienia Pacjentowi zastępczej formy sesji.
10. Jeżeli przeprowadzenie sesji jest niemożliwe z powodu awarii Systemu CALME, Google Meet lub innego elementu technicznego pozostającego poza kontrolą Pacjenta, Psychoterapeuta może w pierwszej kolejności zaproponować inny odpowiednio bezpieczny kanał.
11. Jeżeli sesji nie można przeprowadzić, traktowana jest ona organizacyjnie jak sesja odwołana przez CALME, a wcześniej wpłacone środki są zaliczane na poczet kolejnego ustalonego terminu.
12. Sesje CALME nie są standardowo nagrywane ani transkrybowane.

13. Pacjent nie może nagrywać sesji bez uprzedniego, wyraźnego uzgodnienia tego ze wszystkimi osobami uczestniczącymi w spotkaniu.

§ 15. Kontakt i osoby trzecie

1. Standardowa komunikacja pomiędzy Wizytami służy przede wszystkim kwestiom organizacyjnym.
2. Komunikacja poza sesją nie zastępuje psychoterapii.
3. CALME może przekazywać informacje organizacyjne za pomocą danych kontaktowych wskazanych przez Pacjenta.
4. Pacjent może w odrębnym dokumencie dotyczącym danych osobowych dobrowolnie upoważnić jedną lub więcej osób trzecich do kontaktu z CALME.
5. Upoważnienie powinno wskazywać co najmniej:
   - osobę upoważnioną;
   - dane pozwalające ją zidentyfikować;
   - dopuszczony sposób kontaktu;
   - zakres informacji, które mogą być jej przekazywane.
6. Samo upoważnienie osoby trzeciej do kontaktu organizacyjnego nie oznacza automatycznie upoważnienia jej do:
   - uzyskiwania informacji o treści terapii;
   - otrzymywania dokumentacji;
   - podejmowania decyzji dotyczących psychoterapii;
   - uzyskiwania informacji objętych tajemnicą zawodową.
7. Pacjent może odwołać upoważnienie w dowolnym momencie.
8. CALME może odmówić przekazania informacji osobie trzeciej, jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do jej tożsamości, zakresu upoważnienia lub dopuszczalności przekazania informacji.

§ 16. Zakończenie Regularnej Psychoterapii

1. Pacjent może zakończyć Regularną Psychoterapię w dowolnym momencie.
2. Ze względów terapeutycznych zalecane jest omówienie takiej decyzji z Psychoterapeutą.
3. Informacja o zakończeniu powinna jednoznacznie wskazywać, że chodzi o zakończenie procesu, a nie jedynie nieobecność podczas pojedynczej sesji.
4. Po zgłoszeniu zakończenia Pacjent nie jest obciążany opłatami za przyszłe sesje, z wyjątkiem:
   - sesji przypadającej w okresie krótszym niż 24 godziny od zgłoszenia zakończenia;
   - wcześniej powstałych należności;
   - innych należności wynikających z wcześniej zastosowanych zasad Kontraktu.
5. Psychoterapeuta może zakończyć proces w przypadkach przewidzianych w Kontrakcie, w szczególności z przyczyn klinicznych, zawodowych, etycznych, organizacyjnych albo związanych z bezpieczeństwem.

6. Szczegółowe terapeutyczne zasady zakończenia procesu wynikają z właściwego Kontraktu i nie są rozszerzane niniejszym Regulaminem.

CZĘŚĆ 6

Reklamacje, prawa konsumenckie i dane

W SKRÓCIE

- CALME odpowiada na reklamację Konsumenta co do zasady w terminie 14 dni.
- Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest niezależne od umownych zasad odwoływania Wizyt.
- System CALME nie jest repozytorium dokumentacji klinicznej procesu psychoterapeutycznego.
- Istotne zmiany Regulaminu dotyczące trwającego procesu są komunikowane co najmniej 14 dni wcześniej.

§ 17. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące:
   - działania Serwisu;
   - rezerwacji;
   - płatności;
   - organizacji Wizyty;
   - działania Systemu CALME należy kierować do CALME na adres: kontakt@calmepsychoterapia.pl lub pisemnie na adres działalności wskazany w § 1.
2. Reklamacja powinna, o ile to możliwe, zawierać:
   - dane umożliwiające identyfikację sprawy;
   - datę zdarzenia;
   - opis problemu;
   - oczekiwany sposób rozwiązania.
3. Do reklamacji nie należy dołączać danych dotyczących zdrowia ani szczegółowego opisu procesu terapeutycznego, jeżeli nie jest to konieczne do rozpoznania sprawy.
4. Zastrzeżenia dotyczące bezpośrednio przebiegu pracy psychoterapeutycznej powinny być w pierwszej kolejności omówione z prowadzącym Psychoterapeutą, ponieważ mogą stanowić również element procesu terapeutycznego.
5. Jeżeli sprawa nie zostanie rozwiązana albo Pacjent chce dalszego rozpatrzenia, może zwrócić się do właścicielki CALME.
6. Właścicielka CALME jest psychologiem i psychoterapeutą i przy rozpatrywaniu spraw zobowiązana jest do przestrzegania właściwych przepisów dotyczących poufności, tajemnicy zawodowej oraz ochrony danych.
7. Zasada określona w ust. 4 nie obowiązuje, jeżeli charakter zarzutu, konflikt interesów, bezpieczeństwo Pacjenta albo inne okoliczności uzasadniają bezpośrednie skierowanie sprawy do CALME.
8. CALME odpowiada na reklamację Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta nie później niż w terminie 14 dni, chyba że bezwzględnie obowiązujący przepis przewiduje inny termin.
9. Odpowiedź przekazywana jest na papierze lub innym trwałym nośniku.

§ 18. Umowy zawierane na odległość i prawo odstąpienia

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczące Konsumenta stosuje się odpowiednio także do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, o którym mowa w § 2 ust. 14.
2. Konsument zawierający umowę na odległość ma, co do zasady i w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów, prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyny.
3. Uprawnienie ustawowe jest niezależne od umownych zasad odwoływania Wizyt określonych w Regulaminie.
4. Jeżeli Wizyta ma odbyć się przed upływem terminu do ustawowego odstąpienia od umowy, CALME przed rozpoczęciem świadczenia odbiera od Konsumenta wymagane przepisami:
   - wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia;
   - potwierdzenie przyjęcia do wiadomości skutków pełnego wykonania usługi dla prawa odstąpienia.
5. Oświadczenia, o których mowa w ust. 4, są odbierane oddzielnie od samej akceptacji Regulaminu.
6. Po pełnym wykonaniu odpłatnej usługi prawo odstąpienia wygasa w przypadkach i pod warunkami określonymi przez przepisy prawa.
7. Jeżeli Konsument skutecznie odstąpi od umowy po rozpoczęciu świadczenia na jego wyraźne żądanie, należność za świadczenie już wykonane ustalana jest zgodnie z przepisami prawa.
8. Umowne zasady odwoływania Pierwszej Wizyty i rozliczania przedpłaty, określone w § 6, nie wyłączają ani nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia, jeżeli prawo takie Konsumentowi przysługuje.
9. Oświadczenie o odstąpieniu można przesłać m.in. na: kontakt@calmepsychoterapia.pl lub na adres działalności CALME.
10. Konsument może posłużyć się ustawowym wzorem formularza odstąpienia, ale nie jest to warunkiem skuteczności oświadczenia.
11. Jeżeli przepisy nakazują zwrot płatności, zwrot jest dokonywany zgodnie z wymaganym prawem terminem i sposobem.

§ 19. Dane osobowe i dane dotyczące procesu terapeutycznego

1. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa odrębna Polityka prywatności i klauzula informacyjna CALME.
2. Pacjent otrzymuje odrębny dokument dotyczący przetwarzania danych osobowych i podpisuje potwierdzenie zapoznania się z właściwą informacją.
3. Akceptacja Regulaminu nie jest „zgodą na RODO”.
4. CALME przetwarza w Systemie dane niezbędne do:
   - organizacji Wizyt;
   - prowadzenia kalendarza;
   - komunikacji;
   - rozliczeń;
   - zabezpieczenia Systemu;
   - wykonania obowiązków prawnych.

5. CALME nie wykorzystuje Systemu jako repozytorium dokumentacji klinicznej procesu psychoterapeutycznego.
6. W Systemie CALME nie powinny być przechowywane w szczególności:
   - notatki z sesji;
   - swobodne opisy stanu psychicznego;
   - treść wywiadu;
   - opis przebiegu psychoterapii;
   - nagrania i transkrypcje sesji.
7. Dokumentacja pracy terapeutycznej, jeżeli jest prowadzona przez Specjalistę, pozostaje po stronie prowadzącego ją Specjalisty zgodnie z przepisami i standardami właściwymi dla jego zawodu oraz formy wykonywania działalności.

§ 20. Zmiany Regulaminu

1. Dla pojedynczej Wizyty wiążąca jest wersja Regulaminu udostępniona Klientowi przy dokonaniu tej rezerwacji.
2. Zmiany Regulaminu nie działają wstecz.
3. Zmiany dzielą się na istotne i nieistotne.
4. Za zmianę istotną uważa się w szczególności zmianę dotyczącą:
   - zasad płatności;
   - zasad odwoływania;
   - limitów nieobecności;
   - zasad Regularnej Psychoterapii;
   - zasad odpowiedzialności;
   - uprawnień Pacjenta;
   - czasu trwania właściwego rodzaju sesji;
   - zasad zakończenia trwającego procesu;
   - sposobów kontaktu, jeżeli zmiana może wpływać na skuteczne wykonanie obowiązków Pacjenta.
5. Zmiana istotna mająca zastosowanie do trwającej Regularnej Psychoterapii jest przekazywana Pacjentowi co najmniej 14 dni przed jej planowanym zastosowaniem.
6. Jeżeli istotna zmiana dotyczy materii uregulowanej w Kontrakcie, przed zastosowaniem do procesu wymaga również odpowiedniej zmiany właściwego Kontraktu oraz poinformowania Pacjenta w sposób przewidziany dla tego dokumentu.
7. Pacjent, który nie akceptuje istotnej zmiany dotyczącej trwającego procesu, może zakończyć Regularną Psychoterapię przed jej wejściem w życie bez obciążania go kosztami przyszłych sesji, z zachowaniem należności powstałych wcześniej oraz zasad dotyczących sesji przypadających w okresie krótszym niż 24 godziny.

8. Za zmiany nieistotne uważa się w szczególności:
   - poprawki redakcyjne;
   - korekty błędów językowych;
   - zmianę układu dokumentu;
   - aktualizację odwołań do przepisów;
   - zmiany techniczne lub informacyjne, które nie wpływają na prawa ani obowiązki Pacjenta;
   - zmiany dotyczące funkcji Serwisu, z których dany Pacjent nie korzysta i które nie wpływają na jego trwający proces.
9. Zmiany nieistotne mogą zostać opublikowane bez indywidualnego zawiadamiania Pacjentów.
10. Zmiana określona jako nieistotna nie może w rzeczywistości ograniczać prawa Pacjenta ani zwiększać jego obowiązków.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób pozwalający na jego pobranie, przechowywanie i odtwarzanie.
2. Do stosunków objętych Regulaminem stosuje się prawo polskie.
3. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta ani Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, których zgodnie z prawem nie można wyłączyć ani ograniczyć.
4. W przypadku Regularnej Psychoterapii Kontrakt jest dokumentem nadrzędnym w zakresie terapeutycznej i organizacyjnej ramy procesu.
5. Niniejszy Regulamin jest dokumentem nadrzędnym wobec bieżących komunikatów technicznych Serwisu w zakresie rezerwacji, płatności oraz świadczenia usług drogą elektroniczną.
6. W przypadku sprzeczności:
   - bezwzględnie obowiązujący przepis prawa ma pierwszeństwo przed Regulaminem i Kontraktem;
   - w sprawach terapeutycznej ramy Regularnej Psychoterapii zastosowanie ma Kontrakt;
   - w sprawach procesu rezerwacji, płatności, usług elektronicznych, reklamacji i praw konsumenckich zastosowanie ma Regulamin.
7. Regulamin nie może być interpretowany jako gwarancja osiągnięcia określonego rezultatu psychoterapii.
8. Spory są rozpatrywane przez sądy właściwe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Konsument może korzystać z dostępnych prawem form pomocy konsumenckiej oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji CALME przekazuje informacje dotyczące możliwości skorzystania z właściwych metod pozasądowego rozwiązania sporu, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów.
11. Wersja Regulaminu: 1.5.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji jako obowiązującego dokumentu CALME.

Centrum Psychoterapii Calme
ul. Stefana Batorego 4/2, 31-135 Kraków
prowadzone przez: Psychoterapia Kinga Pindur-Wysowska · NIP 9442281070 · calmepsychoterapia.pl