

Regulamin świadczenia usług zapisów i przyjęć na wizyty online i stacjonarne w ośrodku terapeutyczno-rozwojowym Przestrzeń Holistic©

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług zapisów i przyjęć na wizyty stacjonarne i online określa zakres i warunki przyjęć na wizyty stacjonarne i online, umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: www.przestrzenholistic.pl, przez ogłaszany na portalach <https://www.halodoctor.pl/> oraz www.znanylekarz.pl profil ośrodka i prowadzone tam przez ośrodek profile pracujących w nim specjalistów, rejestracji telefonicznej, przez sms lub e-mail poprzedzone zainicjowaniem kontaktu ze strony pacjenta z ośrodkiem daną drogą na numer telefonu lub adres e-mail danego oddziału ośrodka i wyrażeniem chęci umówienia wizyty u danego specjalisty (co jest potwierdzane ze strony ośrodka sms-em lub mailem), lub skorzystaniem z usługi darmowych konsultacji telefonicznych prowadzonych przez osobę pracującą w ośrodku w celu dobrania najodpowiedniejszego specjalisty do danej problematyki jaką zgłasza pacjent, gdzie taka wizyta jest finalnie umawiana telefonicznie i wpisywana w kalendarz, a pacjent o tym jest informowany i uzyskuje potwierdzenie email lub sms na swoje dane podane do kontaktu.

2. Definicje:

1. Cennik - cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,
2. Pacjent - osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną i stacjonarnie przez Usługodawcę,
3. Strona internetowa - strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem www.przestrzenholistic.pl oraz profil ośrodka i profile pracujących w nim specjalistów prowadzone na portalach <https://www.halodoctor.pl/> oraz www.znanylekarz.pl
4. Usługa - usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną, telefonicznie, przez email lub sms której celem jest odbycie odpłatnej wizyty u danego specjalisty pracującego w którejkolwiek z placówek Usługodawcy w formie stacjonarnej lub on-line
5. Usługodawca #1: Wholemed Sp. z o.o., ul.Brzeziny 34a/3, 03-256, Warszawa, NIP 5242960982, KRS 0001014598, REGON: 524251104
6. Usługodawca #2: Przestrzeń Holistic Sp. z o.o., ul.Brzeziny 34a/3, 03-256, Warszawa, NIP 5242953396, KRS 0000996847, REGON: 523459676

3. Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.

§ 2. Sposób korzystania ze świadczonych usług i opłaty

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”, poprzez telefon, sms lub email danej placówki, oraz poprzez portale ZnanyLekarz i halodoctor.

2. Pacjent rezerwując wizytę powinien:

1. Uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail, lub podać te dane przy rejestracji poprzez telefon, sms lub email
2. Jeżeli jest wskazana- uiszczyć przedpłatę 100% ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty, jeżeli otrzyma wiadomość sms od ośrodka (nadawca PHolistic) lub email z linkiem do przedpłaty.
3. Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługobiorcy oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
4. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym (a także w niektórych przypadkach na podany numer telefonu sms-em) zostanie wysłany link prowadzący do strony internetowej umożliwiającej uiszczenie przedpłaty, jeśli do danej wizyty ta jest wskazana, lub ośrodek co do danej wizyty taka decyzję podejmie (np z uwagi na wcześniejsze wielokrotne odwołania pacjenta wizyt). Link ważny jest 12 godzin od momentu jego utworzenia i tyle czasu ma pacjent na uiszczenie przedpłaty za jego pośrednictwem. Ośrodek może podjąć decyzję o wysyłce linku kilka kolejnych razy z uwagi na fakt, że pacjenci czasami w roztargnieniu przeoczą wiadomości- każdy jest ważny do 12h od momentu wysyłki. Pacjent może także dokonać przelewu bezpośrednio na konto ośrodka, wymagane jest wtedy przesłanie potwierdzenia wygenerowanego w systemie bankowości elektronicznej banku pacjenta i przesłanie go na adres e-mail ośrodka w celu weryfikacji jego poprawności.
5. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest skuteczna rezerwacja wizyty na stronie internetowej Ośrodka lub wyrażenie takiej chęci telefonicznie, poprzez sms lub email, co jest potwierdzane sms-em lub mailem wysyłanym do pacjenta. Ośrodek nigdy nie wprowadza w grafik wizyt, w których pacjent nie wyraził chęci uczestniczenia.
6. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, gdy do danego pacjenta lub dla danej usługi wysłany został link do przedpłaty sms-em/mailem, termin uznaje się wciąż za zarezerwowany, chyba, że ośrodek zdecyduje się

taką wizytę odwołać, o czym pacjent zostanie poinformowany sms-em/mailem/powiadomieniem z aplikacji.

7. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób:

- 1. za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”**
- 2. przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy.**

- 8. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail/sms-em wskazany w formularzu rejestracyjnym lub podany w trakcie rozmowy telefonicznej.**

- 9. Jeżeli przedpłata nie była wskazana i dokonana, każdą wizytę konieczne jest, aby opłacić gotówką/kartą na recepcji, przed jej rozpoczęciem, aby móc do niej przystąpić**

- 10. Ośrodek nie wyraża zgody na utrwalanie przebiegu wizyt w formie audio jak i video.**

§ 3. Reklamacje

- 1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej Usługodawcy wskazany na stronie www.przestrzenholistic.pl dla danego oddziału, gdzie usługa została wykonana lub gdy strona nie funkcjonuje na adres recepcja@przestrzenholistic.pl**

- 2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.**

§ 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

- 1. Odwołanie przedpłaconej wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.**

- 2. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe poprzez stronę internetową ośrodka korzystając z udostępnionego tam systemu rezerwacji, portal współpracujący z ośrodkiem jak ZnanyLekarz, gdzie udostępniamy niektóre z kalendarzy naszych specjalistów, wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail danego oddziału Usługodawcy, gdzie usługa ma być świadczona podany na stronie www ośrodka Usługodawcy www.przestrzenholistic.pl lub**

poprzez kontakt telefoniczny/sms na numer danego oddziału ośrodka Usługodawcy, gdzie usługa ma być świadczona podany na stronie www usługodawcy www.przestrzenholistic.pl. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji. W żadnym wypadku nie jest możliwe odpowiadanie na automatycznie wysyłane sms-y przez Usługodawcę spod nazwy 'PHolistic', bo te odpowiedzi nie są do Usługodawcy przesyłane, a co za tym idzie ten nie ma możliwości ich odczytu. Usługodawca w tych wiadomościach informuje o numerze danego oddziału na który można odpowiedzi przesyłać. Nie jest również możliwe odwołanie/zmiana terminu wizyty poprzez wysyłanie wiadomości poprzez portal ZnanyLekarz.

3. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny leżącej po stronie pacjenta, chyba, że Usługodawca stwierdzi inaczej.
4. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Usługodawca uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty. W razie odwołania Usługodawca zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub nie zaproponowania go Usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty.
6. Usługodawca dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.
7. Analogicznie, jeśli przedpłata nie była wskazana/dokonana, powyższe zasady stosuje się do wizyt, które miały być opłacone na miejscu na recepcji gotówką/kartą. To znaczy, że odwołania bezpłatne są do 24h przed wizytą, a poniżej tego czasu pacjent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za wizytę niezależnie, czy z niej skorzysta, czy nie (blokowanie terminu wizyty skutkuje znacznie zmniejszoną szansą na jego ponowne zarezerwowanie im bliżej terminu wizyty, a w konsekwencji stratą po stronie ośrodka i przyjmującego specjalisty). W wyjątkowych przypadkach (zdarzenia faktycznie losowe i udokumentowane) sesje można odwołać bezpłatnie - co będzie każdorazowo indywidualnie uzgadniane z recepcją i przy założeniu, że przesłanie dokumentów potwierdzających owe okoliczności nastąpi nie później jak do 24h po zarezerwowanej wizycie

§ 5. Dane do kontaktu z Ośrodkiem

1. Strona internetowa: www.przestrzenholistic.pl
2. Numer telefonu: indywidualny dla każdej placówki prowadzonej przez Usługodawcę podany na stronie internetowej www.przestrzenholistic.pl , lub gdy strona nie działa to +48 794 205 629

3. **Adres e-mail: indywidualny dla każdej placówki prowadzonej przez Usługodawcę podany na stronie internetowej www.przestrzenholistic.pl , lub gdy strona nie działa to recepca@przestrzenholistic.pl**

§ 6. Zasady świadczenia usług Ośrodka stacjonarnie i on-line:

1. **Osobę prowadzącą terapię obowiązuje tajemnica zawodowa, nie może ona dzielić się informacjami, w posiadanie których weszła w związku z wykonywaniem terapii, poza sytuacjami (w odniesieniu do psychoterapii) określonymi w kodeksie psychologa i prawie polskim, w tym konsultacji i superwizji**
2. **Osoba prowadząca terapię posiada odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu, podlega superwizji zawodowej. W swoich działaniach prezentuje uczciwość i szacunek wobec światopoglądu, orientacji seksualnej, przekonań religijnych osób, z którymi pracuje.**
3. **Sesje terapeutyczne i psychoterapeutyczne indywidualne trwają 50 min, sesje psychoterapeutyczne par i małżeństw, rodzinne - 50 lub 80 min, konsultacja psychiatryczna 30 min, zmiany czasu wizyty mogą być zastosowane w porozumieniu z osobą prowadzącą terapię**
4. **Częstotliwość sesji, jak również czas trwania terapii określany jest indywidualnie z osobą prowadzącą terapię**
5. **W przypadku spóźnienia obowiązuje płatność za całą sesję, sesja nie może być przedłużana, ze względu na szacunek do czasu osób prowadzących, jak i kolejnych osób korzystających z usług Ośrodka**
6. **Zaplanowaną wizytę można odwołać do 24 godzin przed ustalonym terminem. Sesja nieodwołana lub odwołana po tym czasie jest pełnopłatna. Płatności w takim przypadku pacjent dokonuje poprzez portal link do płatności kierujący na portal PayU wysyłany na email i sms podane przez pacjenta do kontaktu. Płatności trzeba dokonać przed kolejną wizytą, w innym wypadku ona oraz kolejne mogą zostać anulowane. Ośrodek ma prawo odmówić pacjentowi możliwości zapisu na wizyty kolejne jak i świadczenia dalej jakichkolwiek usług na jego rzecz, jeśli na koncie pacjenta istnieją zaległości płatnicze. W wyjątkowych przypadkach (zdarzenia faktycznie losowe i udokumentowane) sesje można odwołać bezpłatnie - co będzie każdorazowo indywidualnie uzgadniane z recepcją i przy założeniu, że przesłanie dokumentów potwierdzających owe okoliczności nastąpi nie później jak do 24h po nie odbytej wizycie**
7. **Wizyty można opłacać z góry przelewem na konto Ośrodka, przy pomocy linku generowanego do PayU (ważny 12h) i wysyłanego na adres e-mail i/lub sms-em na numer telefonu pacjenta, lub gotówką i kartą płatniczą na miejscu na recepcji zawsze przed rozpoczęciem sesji, według aktualnych stawek za czas pracy poszczególnych specjalistów - informacja na recepcji.**
8. **W sytuacji, gdy z terapii/usług ośrodka korzystać będzie osoba niepełnoletnia, opiekun prawny tej osoby wyraża pełną zgodę na samodzielną terapię/korzystanie z usług ośrodka przez**

podopiecznego oraz wyraża pełną zgodę na samodzielne powroty podopiecznego do domu/innego miejsca ustalonego między opiekunem, a podopiecznym po terapii/skorzystaniu z usług ośrodka.

9. Jeżeli będzie istniało uzasadnione podejrzenie, że przybyły na wizytę pacjent jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających/psychoaktywnych, ośrodek ma pełne prawo odmówić osobie w takim stanie świadczenia usług. W takiej sytuacji płatność za wizytę wciąż jest obowiązkowa, a jej zwrot w żadnym razie nie przysługuje.
10. **Kompletny regulamin przyjęć jest dostępny do wglądu tu:**
<https://przestrzenholistic.pl/regulamin>

§ 7. Wymagania techniczne

1. **Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:**

1. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
2. korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,
3. **minimalne wymagania sprzętowe:**

1. **Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),**
2. **512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,**
3. **minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,**
4. **stałe połączenie do sieci Internet.**

2. **Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:**

1. **rachunku bankowego, w banku działającym na terytorium RP w przypadku wizyty przedpłaconej przez PayU lub przelewem,**

2. **konta poczty elektronicznej,**
3. **telefonu komórkowego z aktywnym numerem u operatora działającego na terenie Polski.**

§ 8. Postanowienia końcowe

1. **Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.**
2. **Wszelkie spory pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.**
3. **W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.**
4. **W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.**
5. **Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 17.02.2025r**