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- uiścić 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 zdolność 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 decyzje 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 przeoczają 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 maile wysyłanym do pacjenta. Ośrodek nigdy nie wprowadza w grafik wizyt, w których pacjent nie wyraził chęci uczestniczenia.**

6. **W razie braku uiszczenia przedpłaty do 48 h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 48 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 kalendarzowych licząc od daty otrzymania reklamacji.**

§ 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. **Odwołanie przedpłaconej wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 48 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 48 h 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).**

§ 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 recepcja@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 osoba 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 korzystając z usług Ośrodka**

6. **Zaplanowaną wizytę można odwołać do 48 h 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.**

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 obligatoryjna, a jej zwrot w żadnym razie nie przysługuje.**

10. **Kompletny regulamin przyjeć 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 16.08.2025r**