

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Sens Istnienia - Specjalistyczna Poradnia Rodzinna s.c.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez **Sens Istnienia - Specjalistyczną Poradnię Rodzinną s.c.** z siedzibą w Warszawie, zwaną dalej „Poradnią”.
2. Poradnia prowadzona jest w formie spółki cywilnej przez wspólników:

- Krzysztof Sajdak
- Karolina Bochenek-Hełmecka

działających wspólnie pod nazwą: **Sens Istnienia - Specjalistyczna Poradnia Rodzinna s.c.**

3. Dane Poradni:

- NIP: 9512647034
- REGON: 544557419
- Adres siedziby i korespondencyjny: 02-972 Warszawa, Herbu Janina 11C/11
- Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych i świadczenia usług:

ul. Sarmacka 22 lok. 89, 02-972 Warszawa (zgodnie z wpisem do RPWDL).

- e-mail: kontakt@sensistnienia.pl
- telefon: 571 271 164,
- strona internetowa: <https://sensistnienia.pl/>

4. Regulamin określa w szczególności:

- zasady korzystania z usług Poradni,
- zasady korzystania ze strony internetowej Poradni,
- zasady rezerwacji wizyt, w tym rezerwacji online,
- zasady dokonywania płatności,
- zasady odwoływania i zmiany terminów wizyt,
- zasady realizacji wizyt stacjonarnych i online,
- zasady korzystania z usług przez osoby małoletnie,
- zasady kontaktu z Poradnią,
- zasady reklamacji,
- podstawowe zasady świadczenia usług drogą elektroniczną.

5. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Poradni oraz w siedzibie Poradni w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
6. Dokonanie rezerwacji wizyty, korzystanie z usług Poradni albo akceptacja Regulaminu w systemie rezerwacji online oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
7. Regulamin nie zastępuje Polityki prywatności, Klauzuli informacyjnej RODO ani Standardów Ochrony Małoletnich. Dokumenty te są dostępne na stronie internetowej Poradni oraz w siedzibie Poradni.
8. W przypadku usług stanowiących świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, w szczególności konsultacji psychiatrycznych dzieci i młodzieży, zastosowanie ma również Regulamin Organizacyjny podmiotu wykonującego działalność leczniczą prowadzonego przez Sens Istnienia - Specjalistyczną Poradnię Rodzinną s.c.
9. W zakresie dotyczącym świadczeń zdrowotnych, praw pacjenta, dokumentacji medycznej, przebiegu udzielania świadczeń zdrowotnych, organizacji działalności leczniczej oraz opłat za świadczenia zdrowotne pierwszeństwo mają Regulamin Organizacyjny oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
10. W sprawach organizacyjnych, technicznych i płatniczych nieuregulowanych Regulaminem Organizacyjnym, w szczególności dotyczących rezerwacji wizyt online, przedpłat, płatności, odwołań, zwrotów i usług świadczonych drogą elektroniczną, stosuje się odpowiednio niniejszy Regulamin, o ile nie jest to sprzeczne z Regulaminem

Organizacyjnym, przepisami prawa ani prawami pacjenta.

§ 2. Definicje

1. **Poradnia** – Sens Istnienia – Specjalistyczna Poradnia Rodzinna s.c.
2. **Serwis** – strona internetowa Poradni dostępna pod adresem <https://sensistnienia.pl/> oraz inne strony lub podstrony wykorzystywane przez Poradnię do informowania o usługach, rezerwacji wizyt lub kontaktu z Pacjentami.
3. **Pacjent** – osoba korzystająca z usług Poradni albo osoba, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja wizyty.
4. **Opiekun** – rodzic, opiekun prawny albo inna osoba uprawniona do działania w imieniu małoletniego Pacjenta.
5. **Specjalista** – osoba świadcząca usługi w ramach Poradni albo współpracująca z Poradnią, w szczególności psycholog, psychoterapeuta, psychoterapeuta w trakcie szkolenia, diagnosta, lekarz psychiatra dzieci i młodzieży, pedagog albo inny specjalista wskazany w ofercie Poradni.
6. **Lekarz** – osoba wykonująca zawód lekarza, udzielająca świadczeń zdrowotnych w Poradni zgodnie z posiadanymi uprawnieniami zawodowymi, zakresem współpracy z Poradnią oraz wpisem Poradni do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.
7. **Wizyta** – konsultacja, sesja, spotkanie terapeutyczne, konsultacja psychologiczna, konsultacja psychiatryczna dzieci i młodzieży, diagnoza, konsultacja rodzinna albo inna usługa świadczona przez Poradnię lub Specjalistę. W przypadku konsultacji psychiatrycznej dzieci i młodzieży Wizyta stanowi świadczenie zdrowotne.
8. **Wizyta online** – Wizyta realizowana przy użyciu środków komunikacji na odległość.
9. **System rezerwacji online** – system informatyczny wykorzystywany przez Poradnię do obsługi rezerwacji wizyt, płatności, powiadomień i komunikacji organizacyjnej.
10. **Przedpłata** – płatność dokonywana przed Wizytą, stanowiąca 100% ceny Wizyty i zaliczana na poczet ceny tej Wizyty.
11. **Cennik** – informacja o cenach usług Poradni dostępna na stronie internetowej Poradni, w systemie rezerwacji online, w siedzibie Poradni albo przekazywana Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji.
12. **Standardy Ochrony Małoletnich** – dokument określający zasady bezpieczeństwa dzieci i młodzieży korzystających z usług Poradni, w tym zasady reagowania na podejrzenie krzywdzenia małoletniego.

§ 3. Charakter i zakres usług Poradni

1. Poradnia świadczy usługi psychologiczne, psychoterapeutyczne, diagnostyczne, konsultacyjne, psychoedukacyjne oraz usługi wsparcia rodziny. Poradnia oferuje również usługi rozwojowe i edukacyjne niezwiązane z działalnością leczniczą, w szczególności coaching, mentoring oraz grupowe formy pracy rozwojowej.
2. Poradnia wykonuje również działalność leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych obejmujących konsultacje psychiatryczne dzieci i młodzieży, zgodnie z wpisem do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą oraz Regulaminem Organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą.
3. Konsultacje psychiatryczne dzieci i młodzieży stanowią świadczenia zdrowotne. W tym zakresie zastosowanie mają przepisy dotyczące działalności leczniczej, praw pacjenta, dokumentacji medycznej oraz Regulamin Organizacyjny.
4. Poradnia nie realizuje wizyt domowych. Wizyty odbywają się w miejscu świadczenia usług wskazanym przez Poradnię albo, jeżeli dana usługa na to pozwala, online.
5. Szczegółowy zakres usług, ceny, czas trwania Wizyt oraz dostępni Specjaliści są wskazywani na stronie internetowej Poradni, w systemie rezerwacji online, w Cenniku albo przekazywani Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji.
6. Poradnia nie świadczy usług interwencji kryzysowej ani pomocy w trybie całodobowym.
7. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Pacjent powinien skontaktować się z numerem alarmowym 112 albo właściwymi służbami ratunkowymi.

§ 4. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Poradnia świadczy drogą elektroniczną usługi polegające w szczególności na:
 - udostępnianiu informacji o Poradni, Specjalistach i ofercie,
 - umożliwieniu kontaktu z Poradnią,
 - umożliwieniu dokonania rezerwacji Wizyty online,
 - umożliwieniu dokonania płatności za Wizytę,
 - przesyłaniu potwierdzeń, przypomnień i komunikatów organizacyjnych,
 - udostępnianiu dokumentów, regulaminów i informacji dla Pacjentów,

- umożliwieniu realizacji Wizyty online, jeżeli taka forma Wizyty została uzgodniona.
2. Do korzystania ze strony internetowej Poradni i systemu rezerwacji online niezbędne są:
 - urządzenie z dostępem do Internetu,
 - aktualna przeglądarka internetowa,
 - aktywny adres e-mail,
 - numer telefonu,
 - obsługa plików cookies i JavaScript, jeżeli są wymagane przez stronę, system rezerwacji lub system płatności.
 3. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:
 - rachunku bankowego,
 - konta poczty elektronicznej,
 - telefonu stacjonarnego lub komórkowego.
 4. Rezerwacja Wizyty online odbywa się za pośrednictwem systemu rezerwacji online dostępnego na stronie internetowej Poradni.
 5. Poradnia korzysta z systemu Medfile / HaloDoctor, którego dostawcą jest BioStat sp. z o.o. System może być wykorzystywany w szczególności do obsługi rezerwacji, grafiku, płatności, powiadomień SMS i e-mail, kontaktu organizacyjnego, formularzy, e-wizyt oraz dokumentów związanych z realizacją usług.
 6. System rezerwacji online umożliwia w szczególności:
 - sprawdzenie dostępnych terminów,
 - wybór usługi,
 - wybór Specjalisty,
 - dokonanie rezerwacji Wizyty,
 - dokonanie płatności za Wizytę,
 - otrzymywanie potwierdzeń, przypomnień i komunikatów organizacyjnych.
 7. Usługi elektroniczne są świadczone od chwili rozpoczęcia korzystania ze strony internetowej Poradni lub systemu rezerwacji online do chwili zakończenia korzystania z tych usług. Zasady skutecznej rezerwacji Wizyty określają dalsze postanowienia Regulaminu.
 8. Aby korzystać z rezerwacji Wizyt online, Pacjent lub Opiekun powinien zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego postanowienia. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia dokonanie rezerwacji Wizyty online.
 9. Akceptacja Regulaminu w systemie rezerwacji online oznacza, że Pacjent lub Opiekun zapoznał się z zasadami rezerwacji Wizyt, płatności, odwoływania i zmiany terminu Wizyty, zasadami realizacji Wizyt online, informacją o możliwości realizacji Wizyty przed upływem 14 dni od dokonania rezerwacji oraz informacją o przetwarzaniu danych osobowych.
 10. Pacjent lub Opiekun zobowiązany jest korzystać ze strony internetowej Poradni, formularzy i systemu rezerwacji w sposób zgodny z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami.
 11. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych, obraźliwych, naruszających prawa osób trzecich, zawierających złośliwe oprogramowanie albo zakłócających działanie strony internetowej, systemu rezerwacji, systemu płatności lub infrastruktury Poradni.
 12. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług elektronicznych obejmują w szczególności możliwość działania złośliwego oprogramowania, prób phishingu, przejęcia dostępu do poczty elektronicznej, korzystania z niezabezpieczonej sieci Wi-Fi albo udostępnienia danych osobom nieuprawnionym.
 13. Pacjent lub Opiekun powinien korzystać z aktualnego oprogramowania, zabezpieczać dostęp do swojej poczty elektronicznej i nie przekazywać osobom trzecim linków do Wizyt online, płatności lub dokumentów.

§ 5. Umawianie wizyt

1. Wizyty mogą być umawiane:
 - za pośrednictwem systemu rezerwacji online,
 - telefonicznie,
 - mailowo,
 - za pośrednictwem Specjalisty,

2. Rezerwacja Wizyty online jest skuteczna po:

- wyborze usługi, terminu i Specjalisty,
- uzupełnieniu formularza rezerwacyjnego wymaganymi danymi,
- zaakceptowaniu Regulaminu,
- dokonaniu Przedpłaty w wysokości 100% ceny Wizyty,
- otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji.

3. Pacjent albo Opiekun podający dane oświadcza, że dane te są zgodne z prawdą oraz że jest uprawniony do dokonania rezerwacji we własnym imieniu albo na rzecz Pacjenta.

4. W przypadku Wizyty osoby małoletniej rezerwacji powinien dokonywać Opiekun.

5. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty.

6. W przypadku Wizyt umawianych telefonicznie, mailowo albo za pośrednictwem Specjalisty, Pacjent lub Opiekun otrzymuje informację o sposobie dokonania Przedpłaty. Termin Wizyty jest potwierdzony po dokonaniu Przedpłaty, chyba że Poradnia wyraźnie ustali inaczej.

7. Warunkiem skutecznego potwierdzenia rezerwacji Wizyty umawianej poprzez system rezerwacji online, telefonicznie, mailowo, albo za pośrednictwem Specjalisty jest dokonanie Przedpłaty w wysokości 100% ceny Wizyty. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Poradni lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis Przelewy24.

8. W przypadku braku dokonania Przedpłaty w terminie wskazanym przez Poradnię, Poradnia może uznać Wizytę za niepotwierdzoną i udostępnić termin innej osobie.

§ 6. Płatności

1. Wszystkie Wizyty wymagają dokonania Przedpłaty w wysokości 100% ceny Wizyty, chyba że Poradnia wyraźnie ustali inaczej.

2. Przedpłaty mogą być realizowane:

- za pomocą płatności online,
- BLIK-iem,
- przelewem bankowym,

Poradnia nie prowadzi rozliczeń gotówkowych.

3. Aktualny Cennik usług jest dostępny na stronie internetowej Poradni, w systemie rezerwacji online, w siedzibie Poradni albo przekazywany Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji.

4. Finalizacja rezerwacji Wizyty odpłatnej i dokonanie płatności oznacza rezerwację Wizyty z obowiązkiem zapłaty.

5. Przedpłata jest zaliczana na poczet ceny konkretnej Wizyty w wybranym terminie.

§ 7. Odwołanie lub zmiana terminu Wizyty przez Pacjenta

1. Odwołanie 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 Wizyty może nastąpić za pośrednictwem linku otrzymanego w wiadomości z systemu Medfile, mailowo na adres kontakt@sensistnienia.pl albo telefonicznie. Zmiana terminu Wizyty może zostać uzgodniona mailowo lub telefonicznie.

3. W przypadku skutecznego odwołania Wizyty najpóźniej na 24 godziny przed jej terminem, Pacjent:

- otrzyma zwrot Przedpłaty, albo
- za zgodą Poradni może przeznaczyć Przedpłatę na inny termin Wizyty.

4. W przypadku odwołania Wizyty później niż 24 godziny przed jej terminem, niestawienia się Pacjenta na Wizytę albo braku obecności Pacjenta w umówionym czasie, przedpłata za Wizytę nie podlega zwrotowi.

5. Spóźnienie Pacjenta na Wizytę nie powoduje przedłużenia czasu Wizyty, która kończy się zgodnie z pierwotnie ustalonym harmonogramem.

6. Jeżeli spóźnienie przekracza połowę planowanego czasu trwania wizyty Poradnia jest uprawniona do odmowy przeprowadzenia Wizyty, z powodu znacznego spóźnienia Pacjenta. W takim przypadku przedpłata za Wizytę nie

podlega zwrotowi.

§ 8. Regularność procesu terapeutycznego

1. Regularne uczestnictwo w terapii, konsultacjach lub diagnozie jest istotnym elementem procesu pomocy oraz warunkiem prawidłowej organizacji pracy Poradni i Specjalistów.
2. W przypadku częstego odwoływania Wizyt przez Pacjenta lub Opiekuna, nawet z zachowaniem terminu określonego w § 7 ust. 1, Poradnia lub Specjalista mogą uznać, że nie ma warunków do prowadzenia procesu w dotychczasowej formule albo do dalszego utrzymywania stałego terminu.
3. Za częste odwoływanie Wizyt może zostać uznane w szczególności:
 - odwołanie 3 lub więcej Wizyt w okresie 30 dni,
 - odwołanie 4 lub więcej Wizyt w okresie 3 miesięcy,
 - odwołanie 6 lub więcej Wizyt w okresie 12 miesięcy,
 - dokonywanie rezerwacji i ich odwoływanie w sposób wskazujący na blokowanie grafiku albo nadużywanie systemu rezerwacji.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lub 3, Poradnia albo Specjalista mogą:
 - omówić z Pacjentem lub Opiekunem zasadność kontynuowania procesu,
 - zmienić sposób umawiania Wizyt,
 - zrezygnować z rezerwowania stałego terminu,
 - ograniczyć możliwość samodzielnej rezerwacji Wizyt online,
 - odmówić przyjmowania kolejnych rezerwacji,
 - zakończyć współpracę.
5. Poradnia może również ograniczyć możliwość rezerwacji Wizyt albo odmówić przyjmowania kolejnych rezerwacji w przypadku podawania nieprawdziwych danych, dokonywania fikcyjnych rezerwacji, uporczywego naruszania Regulaminu, braku płatności, nadużywania systemu rezerwacji albo zachowań dezorganizujących pracę Poradni.
6. Decyzja o ograniczeniu możliwości rezerwacji lub zakończeniu współpracy podejmowana jest indywidualnie, z uwzględnieniem okoliczności danej sprawy, dobra Pacjenta, bezpieczeństwa procesu oraz organizacji pracy Poradni.
7. W odniesieniu do świadczeń zdrowotnych zakończenie współpracy następuje z zachowaniem zasady ciągłości opieki i wskazaniem innego podmiotu.

§ 9. Odwołanie Wizyty przez Poradnię lub Specjalistę

1. Poradnia lub Specjalista mogą odwołać albo zmienić termin Wizyty z ważnych przyczyn organizacyjnych, losowych, zdrowotnych lub technicznych.
2. W przypadku odwołania Wizyty przez Poradnię lub Specjalistę Pacjent może:
 - wybrać nowy termin Wizyty, albo
 - otrzymać zwrot dokonanej Przedpłaty.
3. Zwrot Przedpłaty następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni od dnia uzgodnienia zwrotu.
4. Zwrot dokonywany jest przelewem bankowym na rachunek bankowy wskazany przez Pacjenta, chyba że Poradnia i Pacjent uzgodnią inny sposób zwrotu. Wskazanie rachunku bankowego do zwrotu oznacza zgodę Pacjenta na dokonanie zwrotu w tej formie. Zwrot przelewem bankowym nie wiąże się dla Pacjenta z dodatkowymi kosztami.

§ 10. Wizyty online

1. Poradnia dopuszcza możliwość realizacji Wizyt online za pośrednictwem uzgodnionych narzędzi komunikacji.
2. Pacjent zobowiązany jest zapewnić odpowiednie warunki techniczne umożliwiające realizację Wizyty online, w szczególności:
 - stabilne połączenie internetowe,
 - sprawny sprzęt,
 - działający mikrofon i kamerę, jeżeli są wymagane,
 - warunki umożliwiające swobodną i bezpieczną rozmowę.

3. Poradnia nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne leżące po stronie Pacjenta.
4. Jeżeli Wizyta online nie może się odbyć albo zostaje przerwana z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności z powodu braku połączenia internetowego, awarii sprzętu, braku poufnego miejsca lub nieobecności Pacjenta, opłata za Wizytę nie podlega zwrotowi.
5. Jeżeli Wizyta online nie może się odbyć z przyczyn leżących po stronie Poradni lub Specjalisty, Pacjent może wybrać nowy termin albo otrzymać zwrot opłaty.
6. Pacjent, Opiekun i Specjalista nie powinni nagrywać Wizyty online bez wyraźnej zgody wszystkich uczestników spotkania.

§ 11. Umowy zawierane na odległość

1. W przypadku skutecznego dokonania rezerwacji Wizyty online, telefonicznie, mailowo, SMS-em albo za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość dochodzi do zawarcia umowy na odległość.
2. Pacjent będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
3. Jeżeli Pacjent wybiera termin Wizyty przypadający przed upływem 14 dni od dnia dokonania rezerwacji, oznacza to żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi w wybranym terminie.
4. Jeżeli usługa zostanie w pełni wykonana w wybranym terminie, Pacjent nie może odstąpić od umowy w zakresie usługi już wykonanej, o ile przepisy prawa przewidują w danym przypadku prawo odstąpienia.
5. W zakresie usług zdrowotnych świadczonych przez uprawnione osoby zastosowanie mogą mieć szczególne przepisy dotyczące usług zdrowotnych.
6. Akceptacja Regulaminu w systemie rezerwacji online oznacza potwierdzenie zapoznania się z zasadami rezerwacji, płatności, odwoływania Wizyt, realizacji Wizyty w wybranym terminie oraz z informacją o przetwarzaniu danych osobowych.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw Pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 12. Kontakt z Poradnią

1. Kontakt organizacyjny z Poradnią odbywa się za pośrednictwem:
 - telefonu,
 - wiadomości SMS,
 - poczty elektronicznej,
 - systemu rezerwacji online,
2. Kontakt pomiędzy Wizytami może dotyczyć wyłącznie kwestii organizacyjnych.
3. Kontakt terapeutyczny poza Wizytami nie jest prowadzony, chyba że Specjalista wyraźnie ustali inaczej w ramach konkretnego procesu.
4. Specjaliści współpracujący z Poradnią nie prowadzą prywatnej komunikacji z Pacjentami poza ustalonymi zasadami organizacyjnymi Poradni.

§ 13. Terapia dzieci i młodzieży

1. Poradnia świadczy usługi również na rzecz osób małoletnich.
2. W przypadku Pacjenta małoletniego rezerwacji Wizyty dokonuje Opiekun.
3. Rodzic lub Opiekun wyraża zgodę na udział dziecka w konsultacji, terapii, diagnozie lub innej usłudze realizowanej w ramach Poradni, z zastrzeżeniem przepisów szczególnych.
4. W przypadku Pacjenta małoletniego, który ukończył 16 lat, wymagana jest również zgoda samego Pacjenta na udział w konsultacji, terapii, diagnozie lub innym świadczeniu.
5. Osoba dokonująca rezerwacji Wizyty małoletniego oświadcza, że jest uprawniona do działania jako rodzic, opiekun prawny albo inna osoba uprawniona do reprezentowania dziecka oraz że według jej wiedzy nie istnieje sprzeciw drugiego rodzica lub opiekuna wobec korzystania przez dziecko z usług Poradni.
6. Rodzic lub Opiekun zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Poradnię o sprzeciwie drugiego rodzica lub opiekuna, sporze dotyczącym korzystania przez dziecko z usług Poradni albo ograniczeniu władzy rodzicielskiej lub uprawnień do działania w imieniu dziecka.
7. W przypadku wątpliwości dotyczących uprawnienia do działania w imieniu małoletniego, konfliktu rodziców lub

- opiekunów albo sprzeciwu jednej z osób uprawnionych, Poradnia lub Specjalista mogą poprosić o przedstawienie dokumentów dotyczących władzy rodzicielskiej, opieki prawnej lub uprawnienia do reprezentowania dziecka.
8. Proces terapeutyczny, konsultacyjny lub diagnostyczny dziecka albo nastolatka objęty jest zasadą poufności oraz tajemnicą zawodową Specjalisty, jeżeli Specjalista jest zobowiązany do jej zachowania.
 9. Rodzice lub Opiekunowie mogą otrzymywać informacje dotyczące organizacji procesu, ogólnych celów pracy, zaleceń i kwestii bezpieczeństwa, o ile nie narusza to dobra Pacjenta, jego prywatności oraz relacji ze Specjalistą.
 10. Szczegółowa treść sesji terapeutycznych dziecka lub nastolatka pozostaje poufna, z wyjątkiem sytuacji zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa Pacjenta albo innych osób, a także innych sytuacji przewidzianych przepisami prawa.
 11. Kontakt Specjalisty ze szkołą, przedszkolem, inną placówką, instytucją albo osobą trzecią możliwy jest za zgodą rodzica lub Opiekuna, chyba że przepisy prawa, obowiązek ochrony życia, zdrowia lub bezpieczeństwa albo Standardy Ochrony Małoletnich uzasadniają inny tryb działania.
 12. Rodzic lub Opiekun odpowiada za przyprowadzanie małoletniego Pacjenta do Poradni oraz jego odbiór po zakończonej Wizycie.
 13. Poradnia nie zapewnia opieki nad małoletnim Pacjentem przed rozpoczęciem Wizyty ani po jej zakończeniu, chyba że co innego zostało wyraźnie uzgodnione.
 14. Samodzielne wejście małoletniego Pacjenta do Poradni lub gabinetu oraz samodzielne opuszczenie Poradni po zakończonej Wizycie odbywa się na podstawie decyzji rodzica lub Opiekuna.

§ 14. Standardy Ochrony Małoletnich

1. Poradnia stosuje Standardy Ochrony Małoletnich, których celem jest zapewnienie bezpieczeństwa dzieci i młodzieży korzystających z usług Poradni.
2. Standardy określają w szczególności:
 - zasady bezpiecznych relacji między małoletnimi a Specjalistami i innymi osobami działającymi na rzecz Poradni,
 - zachowania niedozwolone wobec małoletnich,
 - zasady reagowania na podejrzenie krzywdzenia dziecka,
 - sposób dokumentowania zgłoszeń i incydentów.
3. Pełna wersja Standardów oraz wersja skrócona przeznaczona dla dzieci i młodzieży są dostępne w siedzibie Poradni oraz na stronie internetowej Poradni.
4. W razie podejrzenia krzywdzenia dziecka, zagrożenia jego życia, zdrowia lub bezpieczeństwa, Poradnia albo Specjalista podejmą działania przewidziane w Standardach i przepisach prawa, w tym skontaktować się z rodzicem lub Opiekunem, sądem opiekuńczym, policją, prokuraturą, OPS/MOPS, numerem alarmowym 112 albo inną właściwą instytucją.
5. Zasada poufności procesu terapeutycznego lub konsultacyjnego nie wyłącza obowiązku reakcji w sytuacji zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa małoletniego albo innych osób.

§ 15. Poufność i bezpieczeństwo

1. Informacje przekazywane podczas konsultacji, terapii, diagnozy lub innej usługi są objęte poufnością, a w przypadku Specjalistów wykonujących zawody objęte tajemnicą zawodową — również tajemnicą zawodową wynikającą z przepisów prawa, zasad etyki lub standardów zawodowych.
2. Wyjątek od zasady poufności stanowią sytuacje przewidziane przepisami prawa, w szczególności związane z zagrożeniem życia, zdrowia lub bezpieczeństwa Pacjenta albo innych osób, podejrzeniem krzywdzenia małoletniego, obowiązkiem zawiadomienia właściwych organów albo koniecznością ochrony praw Poradni, Specjalisty lub Pacjenta.
3. Poradnia prowadzi dokumentację organizacyjną, rezerwacyjną, rozliczeniową oraz dokumentację związaną z obsługą usług.
4. W przypadku świadczeń zdrowotnych Poradnia prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem Organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą.
5. Osoby udzielające świadczeń zdrowotnych dokonują wpisów w dokumentacji medycznej w zakresie wynikającym z przepisów prawa, zasad wykonywania zawodu oraz udzielonego świadczenia.
6. Specjaliści współpracujący z Poradnią mogą prowadzić własną dokumentację związaną z realizacją usług, zgodnie ze swoimi obowiązkami zawodowymi, zasadami etyki, umową z Poradnią oraz przepisami prawa.
7. W systemie Medfile / HaloDoctor Poradnia może przetwarzać dane organizacyjne, rezerwacyjne, rozliczeniowe, kontaktowe, dane dotyczące zdrowia oraz inne dane niezbędne do obsługi usług i świadczeń zdrowotnych, zgodnie

z zasadami określonymi w Klauzuli informacyjnej RODO.

8. Zabrania się nagrywania Wizyt, sesji lub konsultacji bez wyraźnej zgody wszystkich uczestników spotkania oraz Specjalisty prowadzącego.
9. Obecność osób trzecich podczas Wizyty wymaga zgody Specjalisty prowadzącego oraz pozostałych uczestników spotkania, chyba że obecność ta wynika z charakteru usługi, dobra małoletniego, przepisów prawa albo ustaleń organizacyjnych.

§ 16. Zaświadczenia i dokumenty

1. Specjaliści Poradni mogą wydawać zaświadczenia dotyczące uczestnictwa Pacjenta w procesie terapeutycznym, diagnostycznym lub konsultacyjnym.
2. Poradnia oraz współpracujący Specjaliści nie sporządzają opinii sądowych ani ekspertyz na potrzeby postępowań sądowych lub administracyjnych, chyba że wyraźnie ustalono inaczej.
3. W przypadku świadczeń zdrowotnych zasady sporządzania i udostępniania dokumentacji medycznej, zaświadczeń lekarskich, e-recept, e-skierowań oraz e-ZLA określają obowiązujące przepisy prawa oraz Regulamin Organizacyjny.
4. Termin przygotowania dokumentów ustalany jest indywidualnie.
5. Przygotowanie zaświadczenia, opinii albo innego dokumentu może być odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem albo indywidualnymi ustaleniami.
6. Poradnia lub Specjalista mogą odmówić sporządzenia dokumentu, jeżeli jego przygotowanie wykracza poza zakres świadczonej usługi, kompetencje Specjalisty, standardy zawodowe albo mogłoby naruszać dobro Pacjenta lub osób trzecich.

§ 17. Bezpieczeństwo i zasady zachowania

1. Poradnia zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Wizyty lub zakończenia współpracy w przypadku:
 - agresji słownej lub fizycznej,
 - gróźb,
 - naruszania bezpieczeństwa personelu, Specjalistów lub innych Pacjentów,
 - przybycia na Wizytę pod wpływem alkoholu lub substancji psychoaktywnych,
 - uporczywego naruszania Regulaminu,
 - zachowań uniemożliwiających prowadzenie procesu terapeutycznego, diagnostycznego lub konsultacyjnego.
2. Poradnia nie świadczy usług interwencji kryzysowej ani pomocy w trybie całodobowym.
3. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Pacjent powinien skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub odpowiednimi służbami ratunkowymi.

§ 18. Reklamacje

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą:
 - działania Serwisu,
 - działania systemu rezerwacji online,
 - płatności,
 - obsługi organizacyjnej,
 - realizacji Wizyty,
 - innych spraw związanych z usługami Poradni.
2. Reklamację można złożyć mailowo na adres Poradni: kontakt@sensistnienia.pl
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Pacjenta,
 - dane kontaktowe,
 - opis sprawy,
 - oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji, jeżeli Pacjent zgłasza konkretne oczekiwanie.
4. Poradnia rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na adres e-mail wskazany przez Pacjenta, chyba że uzgodniono inny

sposób kontaktu.

§ 19. Ochrona danych osobowych

1. Współadministratorami danych osobowych przetwarzanych w związku z działalnością Poradni są Karolina Bochenek-Hełmecka oraz Krzysztof Sajdak, działający wspólnie jako współnicy spółki cywilnej pod nazwą Sens Istnienia – Specjalistyczna Poradnia Rodzinna spółka cywilna
2. Dane osobowe Pacjentów i Opiekunów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO.
3. Poradnia korzysta z systemu Medfile / HaloDoctor dostarczanego przez BioStat sp. z o.o. W zakresie danych pacjentów, rodziców, opiekunów, specjalistów i użytkowników systemu, wprowadzanych do systemu przez Poradnię albo w jej imieniu, BioStat sp. z o.o. działa zasadniczo jako podmiot przetwarzający dane na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych.
4. Podanie danych osobowych jest niezbędne do dokonania rezerwacji Wizyty, kontaktu organizacyjnego, zawarcia lub wykonania umowy oraz realizacji usługi.
5. Dane mogą być przekazywane podmiotom niezbędnym do realizacji usług Poradni, w szczególności dostawcy systemu rezerwacji online, dostawcom usług teleinformatycznych, operatorom płatności, dostawcom SMS, biurowi rachunkowemu, doradcom prawnym lub podatkowym, Specjalistom współpracującym z Poradnią oraz podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
6. Poradnia nie podejmuje wobec Pacjentów, rodziców ani Opiekunów decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, które wywoływałyby wobec nich skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nich wpływały.
7. Poradnia nie prowadzi profilowania Pacjentów, rodziców ani Opiekunów w rozumieniu RODO.
8. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym danych dotyczących zdrowia, znajdują się w Polityce prywatności oraz Klauzuli informacyjnej RODO dostępnych na stronie internetowej Poradni oraz w siedzibie Poradni.

§ 20. Zmiany Regulaminu

1. Poradnia może zmienić Regulamin w przypadku:
 - zmiany przepisów prawa,
 - zmiany zakresu usług,
 - zmiany sposobu rezerwacji Wizyt,
 - zmiany systemu rezerwacji lub płatności,
 - zmiany zasad organizacyjnych Poradni,
 - konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna w siedzibie Poradni oraz na stronie internetowej Poradni.
3. Do Wizyt zarezerwowanych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili dokonania rezerwacji, chyba że nowa wersja jest korzystniejsza dla Pacjenta albo strony uzgodnią inaczej.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Ewentualne spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Regulamin obowiązuje od dnia: 01-07-2026
4. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Poradni oraz w siedzibie Poradni.

POLITYKA PRYWATNOŚCI

Data obowiązywania: od 01-07-2026

1. Informacje ogólne

Niniejsza Polityka prywatności opisuje zasady przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z plików cookies w związku z używaniem strony internetowej:

www.sensistnienia.pl

Strona internetowa ma charakter informacyjny i służy w szczególności do:

1. prezentacji informacji o Sens Istnienia – Specjalistycznej Poradni Rodzinnej s.c.;
2. prezentacji informacji o usługach, specjalistach i sposobie kontaktu z Poradnią;
3. umożliwienia kontaktu z Poradnią;
4. umożliwienia przejścia do systemu rezerwacji wizyt;
5. udostępniania dokumentów, informacji organizacyjnych i materiałów dla pacjentów oraz rodziców/opiekunów.

Niniejsza Polityka prywatności dotyczy korzystania ze strony internetowej. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych pacjentów, rodziców, opiekunów prawnych oraz osób korzystających z usług Poradni znajdują się również w **Klauzuli informacyjnej RODO dla pacjentów**.

2. Administratorzy danych osobowych

Administratorami danych osobowych są wspólnicy spółki cywilnej prowadzonej pod nazwą:

Sens Istnienia – Specjalistyczna Poradnia Rodzinna s.c.

Karolina Bochenek-Hełmecka

Krzysztof Sajdak

Adres siedziby i korespondencyjny: ul. Herbu Janina 11C/11, 02-972 Warszawa.

Adres poradni / miejsce świadczenia usług: ul. Sarmacka 22 lok. 89, 02-972 Warszawa.

NIP: 9512647034

REGON: 544557419

E-mail: kontakt@sensistnienia.pl

Telefon: 571 271 164

Wspólnicy działają jako współadministratorzy danych osobowych w zakresie, w jakim wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania danych w ramach działalności Poradni.

W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych można kontaktować się z Poradnią:

e-mail: kontakt@sensistnienia.pl

adres korespondencyjny: Sens Istnienia – Specjalistyczna Poradnia Rodzinna s.c., ul. Herbu Janina 11C/11, 02-972 Warszawa.

3. Zakres współadministracji

Współadministratorzy wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania danych osobowych w ramach działalności Poradni i działają jako współadministratorzy.

Współadministratorzy wspólnie odpowiadają w szczególności za realizację obowiązków informacyjnych, zapewnienie bezpieczeństwa danych oraz obsługę żądań osób, których dane dotyczą.

Punktem kontaktowym w sprawach danych osobowych jest Poradnia: kontakt@sensistnienia.pl.

Niezależnie od powyższych uzgodnień osoba, której dane dotyczą, może wykonywać swoje prawa wobec każdego ze współadministratorów.

4. Jakie dane mogą być przetwarzane

W związku z korzystaniem ze strony internetowej Poradnia może przetwarzać następujące dane:

1. imię i nazwisko;
2. adres e-mail;
3. numer telefonu;
4. treść wiadomości przesłanej przez formularz kontaktowy, e-mail, SMS lub inny kanał kontaktu;

5. dane techniczne związane z korzystaniem ze strony, takie jak adres IP, data i godzina połączenia, dane przeglądarki, dane urządzenia oraz podstawowe informacje o aktywności na stronie;
6. informacje o wyborach i zgodach dotyczących plików cookies;
7. inne dane podane dobrowolnie przez użytkownika, jeżeli są niezbędne do obsługi jego sprawy.

Formularz kontaktowy i zwykła poczta elektroniczna nie są przeznaczone do przekazywania szczegółowych informacji o stanie zdrowia, diagnozie, leczeniu, dokumentacji medycznej ani przebiegu terapii. W celu umówienia kontaktu należy podać wyłącznie informacje niezbędne do ustalenia właściwego rodzaju konsultacji.

5. Cele przetwarzania danych

Dane osobowe mogą być przetwarzane w następujących celach:

1. zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego działania strony internetowej;
2. obsługi wiadomości, udzielania odpowiedzi i prowadzenia kontaktu w sprawie zgłoszonej przez użytkownika;
3. przyjmowania rezerwacji oraz organizacji i realizacji usług Poradni, w tym obsługi płatności, formularzy i powiadomień związanych z wizytą;
4. prowadzenia rozliczeń oraz wykonywania obowiązków księgowych, podatkowych i innych obowiązków wynikających z przepisów prawa;
5. obsługi reklamacji oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
6. zapewnienia bezpieczeństwa strony, systemów informatycznych i danych oraz wykrywania błędów, nadużyć i zagrożeń;
7. analizowania ruchu i sposobu korzystania ze strony internetowej — po uzyskaniu wymaganej zgody użytkownika;
8. mierzenia skuteczności kampanii reklamowych, prowadzenia remarketingu oraz przesyłania informacji marketingowych lub edukacyjnych — po uzyskaniu odpowiedniej zgody użytkownika.

Narzędzia analityczne i marketingowe, które nie są niezbędne do prawidłowego działania strony, są uruchamiane dopiero po wyrażeniu odpowiedniej zgody przez użytkownika. Użytkownik może odmówić zgody albo wycofać ją w dowolnym momencie za pomocą panelu ustawień plików cookies.

6. Podstawy prawne przetwarzania danych

Dane osobowe są przetwarzane na podstawie:

1. art. 6 ust. 1 lit. f RODO — gdy przetwarzanie jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionych interesów współadministratorów, takich jak prowadzenie i zabezpieczenie strony internetowej, obsługa zapytań, kontakt z użytkownikami, organizacja pracy Poradni oraz ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami;
2. art. 6 ust. 1 lit. b RODO — gdy przetwarzanie jest niezbędne do podjęcia działań na żądanie osoby przed zawarciem umowy albo do zawarcia i wykonania umowy, w szczególności w związku z rezerwacją lub realizacją usługi;
3. art. 6 ust. 1 lit. c RODO — gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonania obowiązków prawnych ciążyących na współadministratorach, w szczególności obowiązków księgowych, podatkowych oraz związanych z prowadzeniem działalności leczniczej;
4. art. 6 ust. 1 lit. a RODO — gdy użytkownik wyraził zgodę, w szczególności na wykorzystywanie analitycznych lub marketingowych plików cookies albo na otrzymywanie komunikacji marketingowej;
5. art. 9 ust. 2 lit. a RODO — gdy osoba wyraziła wyraźną zgodę na przetwarzanie danych szczególnych kategorii, w tym danych dotyczących zdrowia, w określonym celu;
6. art. 9 ust. 2 lit. h RODO — gdy przetwarzanie danych dotyczących zdrowia jest niezbędne w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, diagnozą medyczną, leczeniem lub prowadzeniem dokumentacji medycznej przez osoby uprawnione i zobowiązane do zachowania tajemnicy zawodowej;
7. art. 9 ust. 2 lit. f RODO — gdy przetwarzanie danych szczególnych kategorii jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

7. Formularz kontaktowy i kontakt z Poradnią

Dane przekazane przez formularz kontaktowy, e-mail, telefon, SMS lub inny kanał kontaktu są przetwarzane w celu obsługi wiadomości, udzielenia odpowiedzi oraz prowadzenia dalszego kontaktu w sprawie, której dotyczy wiadomość. Podanie danych jest dobrowolne, ale brak podania danych kontaktowych może uniemożliwić udzielenie odpowiedzi. Poradnia może zachować korespondencję przez okres potrzebny do obsługi sprawy, a następnie przez okres potrzebny do ochrony przed ewentualnymi roszczeniami.

8. System rezerwacji Medfile

Poradnia korzysta z systemu Medfile, którego dostawcą jest BioStat sp. z o.o. System Medfile jest wykorzystywany w szczególności do:

1. rezerwacji i organizacji wizyt;
2. obsługi płatności i powiadomień;
3. kontaktu organizacyjnego z pacjentami, rodzicami i opiekunami;
4. obsługi formularzy i dokumentów związanych z usługami Poradni;
5. prowadzenia dokumentacji medycznej w zakresie świadczeń zdrowotnych.

W zakresie danych wprowadzanych do systemu przez Poradnię lub w jej imieniu BioStat sp. z o.o. działa jako podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych stanowiącej część umowy dotyczącej korzystania z Medfile.

W zakresie, w którym BioStat sp. z o.o. przetwarza dane dla własnych celów wynikających z jego obowiązków prawnych lub relacji z użytkownikami systemu, może działać jako odrębny administrator danych.

Przed dokonaniem rezerwacji użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem świadczenia usług Poradni oraz Klauzulą informacyjną RODO.

9. Płatności

Płatności online są realizowane za pośrednictwem serwisu Przelewy24, którego operatorem jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu.

Dane niezbędne do obsługi płatności są przekazywane PayPro S.A. w zakresie koniecznym do realizacji transakcji. PayPro S.A. przetwarza dane płatnika jako odrębny administrator, zgodnie z własnym obowiązkiem informacyjnym i regulaminem. Poradnia przetwarza informacje o płatności w celu rozliczenia usługi, prowadzenia dokumentacji księgowej i podatkowej, obsługi reklamacji oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

10. Odbiorcy danych

Dane osobowe mogą być przekazywane wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne do realizacji określonego celu i gdy istnieje do tego podstawa prawna.

Odbiorcami danych mogą być w szczególności:

1. BioStat sp. z o.o. jako dostawca systemu Medfile;
2. dostawca hostingu strony internetowej;
3. dostawca poczty elektronicznej;
4. dostawca formularza kontaktowego, jeżeli jest odrębnym dostawcą technicznym;
5. dostawca systemu płatności online;
6. dostawca usług SMS;
7. dostawcy usług IT, obsługi technicznej, bezpieczeństwa oraz narzędzi analitycznych i marketingowych;
8. biuro rachunkowe;
9. doradcy prawni, podatkowi lub inni doradcy wspierający Poradnię;
10. specjaliści współpracujący z Poradnią, w zakresie niezbędnym do organizacji lub realizacji usługi;
11. podmioty uprawnione do uzyskania danych na podstawie przepisów prawa.

Dane są przekazywane tylko w zakresie niezbędnym do realizacji danego celu.

11. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

W związku z korzystaniem z usług dostawców technologicznych, w szczególności Google i Meta, dane mogą być przetwarzane również poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy odbywa się zgodnie z rozdziałem V RODO, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, standardowych klauzul umownych albo innego mechanizmu przewidzianego w przepisach prawa.

Dane przechowywane w systemie Medfile są, zgodnie z informacjami dostawcy, przechowywane na serwerach znajdujących się w Unii Europejskiej.

12. Okres przechowywania danych

Dane osobowe są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
W szczególności:

1. dane z formularza kontaktowego i korespondencji — przez okres potrzebny do obsługi sprawy, a następnie przez okres potrzebny do ochrony przed roszczeniami;
2. dane związane z rezerwacją i realizacją usług — przez okres korzystania z usług Poradni, a następnie przez okres potrzebny do wykonania obowiązków prawnych, rozliczeń lub ochrony przed roszczeniami;
3. dane księgowe i podatkowe — przez okres wymagany przepisami prawa;
4. dane przetwarzane na podstawie zgody marketingowej — do czasu wycofania zgody, chyba że istnieje inna podstawa prawna dalszego przetwarzania;
5. dane związane ze zgodami cookies — przez okres wynikający z ustawień narzędzia do zarządzania zgodami;
6. dane techniczne i logi serwera — przez okres potrzebny do zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego działania strony;
7. dane potrzebne do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami — do czasu upływu terminów przedawnienia roszczeń;
8. dane związane ze Standardami Ochrony Małoletnich — przez okres niezbędny do realizacji obowiązków prawnych, ochrony małoletniego oraz ochrony praw Poradni.

Dokumentacja medyczna prowadzona w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych jest przechowywana co do zasady przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z przepisów prawa.

13. Prawa osoby, której dane dotyczą

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:

1. dostępu do swoich danych;
2. otrzymania kopii danych;
3. sprostowania danych;
4. usunięcia danych, jeżeli przepisy prawa na to pozwalają;
5. ograniczenia przetwarzania;
6. przenoszenia danych, jeżeli ma zastosowanie;
7. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratorów;
8. wycofania zgody w dowolnym momencie, jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody.

Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

Niektóre prawa mogą być ograniczone, jeżeli dane muszą być przechowywane na podstawie przepisów prawa, w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami albo z innych prawnie uzasadnionych powodów.

W celu realizacji praw można skontaktować się z Poradnią pod adresem: kontakt@sensistnienia.pl.

14. Prawo do skargi

Jeżeli użytkownik uzna, że jego dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z przepisami, ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego:

Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
ul. Stawki 2
00-193 Warszawa
www.uodo.gov.pl

15. Zautomatyzowane decyzje i profilowanie

Poradnia nie podejmuje wobec użytkowników decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, które wywoływałyby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nich wpływały.

Jeżeli użytkownik wyrazi zgodę na analityczne lub marketingowe pliki cookies, dostawcy narzędzi analitycznych i reklamowych mogą analizować jego aktywność na stronie, przypisywać go do określonych grup odbiorców lub tworzyć profile wykorzystywane do pomiaru skuteczności reklam, remarketingu albo dopasowywania treści reklamowych.

Użytkownik może w dowolnym momencie wycofać zgodę lub zmienić swoje wybory za pomocą panelu ustawień cookies.

16. Pliki cookies

Strona internetowa korzysta z plików cookies oraz podobnych technologii.

Na stronie mogą być wykorzystywane następujące kategorie plików cookies:

1. funkcjonalne — potrzebne do prawidłowego i bezpiecznego działania strony oraz zapamiętania wyborów użytkownika dotyczących prywatności; są zawsze aktywne;
2. statystyczne — służące do analizowania ruchu i sposobu korzystania ze strony;
3. marketingowe — służące do mierzenia skuteczności kampanii reklamowych, prowadzenia remarketingu oraz dopasowywania reklam.

Pliki cookies statystyczne i marketingowe są wykorzystywane dopiero po wyrażeniu zgody przez użytkownika.

Użytkownik może zaakceptować wszystkie pliki cookies, odmówić korzystania z plików innych niż funkcjonalne albo wybrać poszczególne kategorie. Swoje wybory może w dowolnym momencie zmienić za pomocą panelu zarządzania zgodą dostępnego na stronie.

Aktualne informacje o stosowanych plikach cookies, ich dostawcach i okresie działania są dostępne w panelu zarządzania zgodą.

17. Narzędzia analityczne i marketingowe

Poradnia korzysta z Google Analytics 4 w celu analizowania ruchu i sposobu korzystania ze strony internetowej. Narzędzie jest wykorzystywane po wyrażeniu przez użytkownika zgody na statystyczne pliki cookies.

Na stronie wykorzystywany jest również Meta Pixel, który służy do mierzenia skuteczności reklam, rejestrowania wejść na stronę oraz analizowania działań użytkowników związanych z prowadzonymi kampaniami. Meta Pixel jest wykorzystywany po wyrażeniu zgody na marketingowe pliki cookies.

Do zarządzania zgodami na pliki cookies wykorzystywane jest narzędzie Complianz, które zapisuje wybory użytkownika i umożliwia ich późniejszą zmianę.

Użytkownik może w dowolnym momencie zmienić albo wycofać zgodę za pomocą panelu zarządzania zgodą dostępnego na stronie.

18. Komunikacja marketingowa

Poradnia może przysyłać informacje marketingowe lub edukacyjne dotyczące usług, wydarzeń, warsztatów, materiałów albo ofert wyłącznie osobom, które wyraziły odpowiednią zgodę na korzystanie z wybranego kanału komunikacji. Zgoda jest dobrowolna i może zostać wycofana w dowolnym momencie. Jej wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem działań podjętych przed wycofaniem zgody.

Brak zgody marketingowej nie wpływa na możliwość korzystania z usług Poradni.

Wiadomości dotyczące rezerwacji, terminu wizyty, płatności, zmiany albo odwołania wizyty oraz inne wiadomości niezbędne do organizacji lub wykonania usługi nie są komunikacją marketingową i nie wymagają zgody marketingowej.

19. SMS-y i wiadomości organizacyjne

Poradnia może wysyłać wiadomości SMS, e-mail lub inne komunikaty organizacyjne związane z rezerwacją, potwierdzeniem, zmianą lub odwołaniem wizyty, płatnością albo inną sprawą organizacyjną dotyczącą korzystania z usług Poradni.

Wiadomości organizacyjne nie stanowią komunikacji marketingowej.

Treść wiadomości organizacyjnych powinna być ograniczona do informacji niezbędnych i neutralnych, bez ujawniania szczegółowych informacji o stanie zdrowia, rodzaju problemu, diagnozie lub przebiegu terapii.

20. Bezpieczeństwo danych

Poradnia stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych przed dostępem osób nieuprawnionych, utratą, zniszczeniem, zmianą lub nieuprawnionym ujawnieniem.

Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione oraz podmioty, które potrzebują danych do wykonania swoich zadań.

Osoby współpracujące z Poradnią są zobowiązane do zachowania poufności w zakresie informacji uzyskanych w związku z realizacją usług.

21. Linki do zewnętrznych stron i systemów

Strona może zawierać linki do zewnętrznych stron, systemów lub narzędzi, w szczególności do systemu rezerwacji wizyt, płatności online albo profili Poradni w mediach społecznościowych.

Po przejściu na zewnętrzną stronę użytkownik powinien zapoznać się z zasadami prywatności obowiązującymi u danego dostawcy.

22. Media społecznościowe

Poradnia może prowadzić profile w mediach społecznościowych, np. Facebook, Instagram, LinkedIn lub innych serwisach. Jeżeli użytkownik kontaktuje się z Poradnią przez media społecznościowe, komentuje treści, obserwuje profil albo wysyła wiadomość, jego dane mogą być przetwarzane również przez operatora danego serwisu społecznościowego zgodnie z zasadami tego serwisu.

Poradnia przetwarza dane z mediów społecznościowych w celu prowadzenia profilu, komunikacji z użytkownikami, odpowiadania na wiadomości i komentarze, informowania o działalności Poradni oraz ochrony przed roszczeniami.

23. Dane dzieci i małoletnich

Poradnia stosuje Standardy Ochrony Małoletnich.

Jeżeli dane dziecka lub małoletniego są przetwarzane w związku z korzystaniem ze strony, kontaktem z Poradnią, rezerwacją wizyty lub korzystaniem z usług Poradni, dane te są przetwarzane z zachowaniem szczególnej ostrożności. W przypadku pacjentów małoletnich podstawowy kontakt organizacyjny prowadzony jest z rodzicem lub opiekunem prawnym, chyba że przepisy prawa, dobro małoletniego, charakter usługi lub uzgodnienia organizacyjne uzasadniają inny sposób kontaktu.

24. Aktualizacja Polityki prywatności

Polityka prywatności może być aktualizowana w szczególności w przypadku:

1. zmiany przepisów prawa;
2. zmiany sposobu działania strony;
3. wdrożenia nowych narzędzi informatycznych, analitycznych, marketingowych lub komunikacyjnych;
4. zmiany dostawców usług technicznych;
5. zmiany zakresu usług Poradni;
6. zmiany sposobu przetwarzania danych.

Aktualna wersja Polityki prywatności jest dostępna na stronie internetowej Poradni.