

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej "Regulamin") określa warunki świadczenia usług przez LABORATORIUM PSYCHOEDUKACJI Zofia Milska-Wrzosińska z siedzibą w Warszawie, przy ul. Ogrodowej 58, 00-876 Warszawa, NIP 5261594024 (w dalszej części dokumentu zwane „Laboratorium”) na rzecz osób fizycznych (dalej "Pacjent”).

2. Definicje:

a) Konsultacja – spotkanie z udziałem specjalisty, realizowane w formie stacjonarnej, mające na celu wsparcie psychologiczne.

b) Konsultacja online – konsultacja prowadzona zdalnie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

c) Formularz – elektroniczny formularz rezerwacyjny dostępny na stronie internetowej www.lps.pl.

d) Strona internetowa – witryna internetowa Laboratorium dostępna pod adresem www.lps.pl.

3. Usługi oferowane przez Laboratorium obejmują Konsultacje w siedzibie Laboratorium w Warszawie przy ul. Ogrodowej 58 albo poza siedzibą Laboratorium, tj. w gabinetach w których przyjmują specjaliści współpracujący z Laboratorium oraz Konsultacje online, rezerwowane za pośrednictwem formularza.

4. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.).

§ 2. Ogólne warunki świadczenia usług

1. Konsultacje odbywają się w siedzibie Laboratorium, natomiast Konsultacje online – zdalnie przy użyciu systemów teleinformatycznych.

2. Każda konsultacja (zarówno stacjonarna, jak i online) trwa od 50 do 100 minut, zgodnie z informacją podaną w formularzu rezerwacyjnym. Czas konsultacji liczony jest od ustalonego terminu. W przypadku dobrowolnego przerwania konsultacji przez Pacjenta niewykorzystany czas nie podlega zwrotowi, chyba że przerwanie nastąpiło z przyczyn technicznych niezależnych od Pacjenta.

3. Konsultacje mogą być prowadzone w języku polskim, angielskim, francuskim lub ukraińskim.

4. W przypadku Konsultacji online Pacjent zobowiązany jest korzystać z urządzenia (np. komputer, tablet, smartfon) wyposażonego w kamerę, mikrofon oraz zainstalowaną aktualną wersję aplikacji umożliwiającej komunikację audio-wideo, wskazanej w § 4. pkt. 3 niniejszego regulaminu.

5. W celu zapewnienia sprawnej komunikacji, Laboratorium przesyła informacje dotyczące organizacji Konsultacji albo Konsultacji online (np. potwierdzenie terminu) na podany przez Pacjenta adres e-mail lub numer telefonu. Wiadomości te nie stanowią informacji handlowej.

6. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że świadczenie Konsultacji online odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

7. W celu należytego świadczenia usług obejmującego także kontakt z Pacjentem Laboratorium będzie przysyłać na podany w formularzu przez Pacjenta adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wiadomości, w szczególności informacje dotyczące organizacji Konsultacji lub Konsultacji online. Wiadomości, o których mowa w poprzednim zdaniu nie stanowią informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

8. Ze względu na zasady etyczne chroniące interes i dobro pacjentów, psychoterapeuta nie może prowadzić konsultacji psychoterapeutycznych ani psychoterapii indywidualnej osób pozostających w relacji (np. małżonków, partnerów) w przypadku, gdy obie strony są Pacjentami tego samego psychoterapeuty. Ma to na celu uniknięcie konfliktu interesów oraz zapewnienie obiektywności i skuteczności procesu terapeutycznego.

§ 3. Rezerwacja konsultacji oraz konsultacji online

1. Pacjent ma możliwość rezerwacji Konsultacji oraz Konsultacji online.

2. Rezerwacja terminu odbywa się poprzez formularz dostępny na stronie <https://rejestracja.lps.pl>, gdzie Pacjent wybiera rodzaj konsultacji, specjalistę, miejsce, datę oraz godzinę.

3. Przed dokonaniem rezerwacji Pacjent otrzymuje informację o obowiązującej cenie konsultacji, podanej jako cena brutto w złotych polskich.
4. Rezerwacja terminu staje się skuteczna po zaksięgowaniu opłaty za konsultację.
5. Płatność za konsultację dokonuje się z góry za pośrednictwem serwisu Przelewy24 (<https://www.przelewy24.pl>). Szczegółowe dane operatora płatności znajdują się w odrębnym opisie.
6. Podczas rezerwacji Pacjent zobowiązany jest do podania następujących danych osobowych: imię, nazwisko, adres, miasto, kod pocztowy, PESEL, adres e-mail oraz numer telefonu.
7. W przypadku odwołania konsultacji przez Laboratorium, Pacjent zostanie poinformowany o możliwości wyboru nowego terminu lub otrzyma zwrot wpłaconej kwoty zgodnie z procedurą zwrotów.

§ 4 . Wymogi techniczne - konsultacja online

1. Konsultacje online odbywają poprzez połączenie audio i wideo za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.
2. Pacjent powinien korzystać z urządzenia zapewniającego stały dostęp do sieci internetowej.
3. Aktualnie Konsultacje online odbywają się za pośrednictwem oprogramowania umożliwiającego prowadzenie rozmów w postaci: Zoom, Skype lub innego. Laboratorium zastrzega sobie prawo do modyfikacji listy obsługiwanych systemów, o czym Pacjent zostanie poinformowany z wyprzedzeniem.
4. Aby móc przeprowadzić Konsultację online, Pacjent powinien korzystać z urządzenia wyposażonego w kamerę i mikrofon, z zainstalowanym oprogramowaniem umożliwiającym połączenie audio-wideo.
5. Konsultacje online (zdalne) są możliwe jedynie w wyjątkowych sytuacjach, gdy pacjent mieszka poza Polską w miejscu gdzie nie ma możliwości uzyskania pomocy w trybie bezpośrednim.
6. Konsultacje online nie są nagrywane przez Laboratorium bez wyraźnej, dobrowolnej zgody pacjenta. W przypadku konieczności rejestrowania sesji pacjent zostanie o tym poinformowany i poproszony o zgodę.

§ 5. Odwołanie lub zmiana terminu

1. Pacjent ma prawo do odwołania lub zmiany terminu konsultacji (zarówno stacjonarnej, jak i online) najpóźniej na 24 godziny przed ustalonym terminem. Odwołania lub zmiany należy dokonywać telefonicznie (numery podane są na stronie internetowej) w godzinach pracy Laboratorium wskazanych na stronie internetowej (podstrona Kontakt) lub przez link podany w wiadomości mailowej i sms.
2. Po dokonaniu odwołania lub zmiany terminu, Pacjent otrzyma potwierdzenie w formie e-mail lub telefonicznej.
3. Zmiana terminu dokonana w mniej niż 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem konsultacji wymaga ponownej opłaty za rezerwację nowego terminu.
4. W sytuacji, gdy konsultacja zostanie odwołana lub przesunięta z przyczyn niezależnych od Pacjenta (np. awaria systemu czy nagłe zdarzenia losowe), Pacjentowi przysługuje możliwość wyboru nowego terminu lub zwrot wpłaconej kwoty.
5. Zwrot środków za odwołaną konsultację zostanie dokonany w ciągu 14 dni od zgłoszenia odwołania, z uwzględnieniem ewentualnych kosztów prowizji pobranych przez Serwis płatności.

§ 6. Zakres odpowiedzialności

1. Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z konsultacji online.
2. Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności za trudności techniczne związane z urządzeniem lub łącznością Pacjenta, które uniemożliwiają przeprowadzenie konsultacji online. W takich przypadkach, o ile problemy nie wynikają z winy Laboratorium, Pacjentowi nie przysługuje zwrot opłaty.
3. W sytuacji, gdy awaria systemu teleinformatycznego dostarczanego przez Laboratorium uniemożliwi realizację konsultacji, Pacjentowi przysługuje możliwość ponownego umówienia konsultacji lub zwrot opłaty.

§ 7. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku świadczenia usług

niezgodnych z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

2. Pacjent może złożyć reklamację pisemnie na adres: Laboratorium Psychoedukacji, ul. Ogrodowej 58, 00-876 Warszawa lub drogą elektroniczną, np. za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej.

3. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta, które pozwolą na jego identyfikację i kontakt, a także opis przyczyn reklamacji i zakres żądań.

4. Laboratorium rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty ich otrzymania.

§ 8. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest LABORATORIUM PSYCHOEDUKACJI Zofia Milska-Wrzośńska z siedzibą w Warszawie, przy ul. Ogrodowej 58, 00-876 Warszawa, działający zgodnie z przepisami RODO.

2. Informujemy, w Laboratorium został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez adres email: iod@lps.pl oraz numerem telefonu: 22 617-61-641.

3. Dane osobowe Pacjenta są zbierane w celu

- zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług konsultacji oraz konsultacji online, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, a także przetwarzania szczególnej kategorii danych (dotyczących stanu zdrowia) na podstawie art. 9 ust. 2 lit. a) RODO,
- kontaktu z osobami dokonującymi rezerwacji w imieniu osoby mającej skorzystać z usługi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO (prawnie uzasadniony interes),
- obsługi procesu reklamacji dotyczących oferowanych produktów lub usług, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (realizacja umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit f) RODO (prawnie uzasadniony interes – kontakt z osobami składającymi reklamacje w imieniu zamawiającego)
- Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes – dochodzenie roszczeń, podejmowanie działań o charakterze windykacyjnym).

4. Pacjent ma prawo do: dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej Laboratorium, do której odsyła niniejszy Regulamin.

6. Podanie danych jest dobrowolne, ale ich nie podanie uniemożliwi realizacji celów wskazanych w ust. 3 powyżej.