

REGULAMIN

PsychoNovatis Sp. z o.o.

Ostatnia aktualizacja: 13 czerwca 2025 r.

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1.1. Zakres zastosowania Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z serwisu internetowego działającego pod adresem psychonovatis.pl oraz wszystkich jego podstron i funkcjonalności (dalej: „Serwis”).

1.2. Usługodawca Usługodawcą w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest:

PsychoNovatis Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

- Siedziba: ul. Szerokie 6, 20-829 Lublin
- KRS: 0001168684
- NIP: 7123492139
- REGON: 541500040
- Kapitał zakładowy: 10.000,00 zł
- E-mail: kontakt@psychonovatis.pl

(dalej: „Usługodawca”, „Spółka” lub „my”)

1.3. Definicje W niniejszym Regulaminie następujące pojęcia oznaczają:

- a) **Użytkownik** – każdą osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z Serwisu;
- b) **Klient** – Użytkownik będący stroną umowy o świadczenie usług z Usługodawcą;
- c) **Konto Użytkownika** – zbiór zasobów i ustawień nadanych Użytkownikowi w Serwisie, dostępnych po zalogowaniu;
- d) **Treść** – wszelkie dane wprowadzone przez Użytkownika do Serwisu, w szczególności teksty, zdjęcia, pliki;
- e) **Usługi Elektroniczne** – usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu;
- f) **Regulamin** – niniejszy dokument wraz z wszystkimi załącznikami i dokumentami, do których się odnosi.

1.4. Kontakt z Usługodawcą

- **Adres e-mail:** kontakt@psychonovatis.pl
- **Adres korespondencyjny:** PsychoNovatis Sp. z o.o., ul. Szerokie 6, 20-829 Lublin
- **Godziny obsługi:** poniedziałek-piątek 9:00-21:00, sobota 10:00-16:00

§ 2. ZAKRES I CEL DZIAŁANIA SERWISU

2.1. Charakter Serwisu Serwis ma charakter informacyjny, edukacyjny i umożliwia świadczenie usług elektronicznych oraz nawiązanie kontaktu w celu świadczenia usług psychoterapeutycznych i

psychologicznych.

2.2. Główne cele Serwisu a) Prezentacja oferty usług psychoterapeutycznych i psychologicznych; b) Udostępnianie informacji o Usługodawcy i świadczonych usługach; c) Umożliwienie kontaktu z Usługodawcą; d) Umożliwienie rezerwacji wizyt i konsultacji; e) Prowadzenie systemu zarządzania relacjami z klientami; f) Udostępnianie treści psychoedukacyjnych i artykułów specjalistycznych; g) Prowadzenie działań marketingowych zgodnie z prawem; h) Umożliwienie płatności online za świadczone usługi; i) Prowadzenie komunikacji z klientami, w tym za pomocą narzędzi do wideokonferencji.

2.3. Funkcjonalności Serwisu Serwis może zawierać m.in.:

- Formularz kontaktowy
- Integrację z systemem rezerwacji medisi.pl
- Panel klienta
- System płatności elektronicznych
- Newsletter
- Chat online lub komunikator
- Sekcję edukacyjną z artykułami
- Forum lub sekcję komentarzy
- Integrację z mediami społecznościowymi

§ 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

3.1. Ogólne zasady dostępu a) Korzystanie z Serwisu jest dobrowolne; b) Podstawowe funkcjonalności Serwisu są dostępne bezpłatnie; c) Niektóre usługi mogą wymagać rejestracji lub opłaty; d) Dostęp do Serwisu odbywa się za pomocą sieci Internet; e) Koszty dostępu do Internetu ponosi Użytkownik.

3.2. Wymagania techniczne Aby korzystać z Serwisu, niezbędne jest:

- Urządzenie z dostępem do Internetu
- Przeglądarka internetowa obsługująca HTML5, CSS3 i JavaScript
- Włączona obsługa plików cookies
- Aktywny adres e-mail (dla niektórych funkcji)

3.3. Obowiązki Użytkownika Użytkownik zobowiązuje się do:

- a) **Zgodności z prawem:** Korzystania z Serwisu zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, niniejszym Regulaminem oraz dobrymi obyczajami;
- b) **Prawdziwości danych:** Podawania prawdziwych, aktualnych i kompletnych danych;
- c) **Ochrony danych dostępowych:** Zachowania w tajemnicy danych umożliwiających dostęp do Konta Użytkownika;
- d) **Szanowania praw innych:** Poszanowania praw i dóbr osobistych innych Użytkowników oraz osób trzecich;
- e) **Odpowiedzialnego korzystania:** Nienadużywania zasobów technicznych Serwisu.

3.4. Zakazy Użytkownikowi zabrania się:

- a) **Działania bezprawnych:** Podejmowania jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem polskim lub międzynarodowym;

- b) **Naruszania bezpieczeństwa:** Podejmowania działań mogących zakłócić lub uniemożliwić funkcjonowanie Serwisu;
- c) **Przesyłania szkodliwych treści:** Wprowadzania do Serwisu wirusów, kodów złośliwych lub innych szkodliwych programów;
- d) **Naruszania praw autorskich:** Zamieszczania treści naruszających prawa autorskie, znaki towarowe lub inne prawa własności intelektualnej;
- e) **Spamu i reklam:** Przesyłania niechcianych wiadomości handlowych, spamu lub reklam;
- f) **Treści nieodpowiednich:** Zamieszczania treści o charakterze:
- Pornograficznym lub erotycznym
 - Propagującym przemoc lub nienawiść
 - Naruszającym dobra osobiste innych osób
 - Dyskryminującym ze względu na rasę, płeć, wyznanie, narodowość itp.
- g) **Podszywania się:** Podawania się za inne osoby lub podmioty;
- h) **Naruszania prywatności:** Nieuprawnionego zbierania danych osobowych innych Użytkowników.

§ 4. REJESTRACJA I KONTO UŻYTKOWNIKA

4.1. Zasady rejestracji a) Rejestracja w Serwisie jest dobrowolna i bezpłatna; b) Rejestrować się mogą wyłącznie osoby pełnoletnie lub za zgodą przedstawiciela ustawowego; c) Jedna osoba może posiadać tylko jedno Konto Użytkownika; d) Rejestracja wymaga podania prawdziwych danych i akceptacji Regulaminu.

4.2. Proces rejestracji a) Wypełnienie formularza rejestracyjnego; b) Akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności; c) Potwierdzenie adresu e-mail (jeśli wymagane); d) Utworzenie hasła zgodnego z wymaganiami bezpieczeństwa.

4.3. Dane wymagane przy rejestracji

- Imię i nazwisko
- Adres e-mail
- Numer telefonu
- Hasło
- Inne dane niezbędne do świadczenia usług (jeśli dotyczy)

4.4. Zarządzanie Kontem a) Użytkownik ma prawo do edycji swoich danych osobowych; b) Zmiana hasła powinna odbywać się regularnie; c) Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić o kompromitacji konta; d) Usługodawca może zawiesić Konto w przypadku naruszenia Regulaminu.

4.5. Usunięcie Konta a) Użytkownik może w każdej chwili usunąć swoje Konto; b) Usunięcie następuje po potwierdzeniu żądania; c) Niektóre dane mogą być zachowane zgodnie z wymogami prawa; d) Usunięcie Konta nie wpływa na wcześniej zawarte umowy.

§ 5. REZERWACJA WIZYT I USŁUGI ELEKTRONICZNE

5.1. System rezerwacji a) Rezerwacja wizyt może odbywać się przez:

- System rezerwacji online www.medisi.pl zintegrowany z Serwisem
- Formularz online w Serwisie
- Kontakt telefoniczny lub mailowy
- Panel Klienta

5.2. Proces rezerwacji a) Wybór dostępnego terminu w systemie [medisi.pl](http://www.medisi.pl) lub kalendarzu Serwisu; b) Podanie niezbędnych danych; c) Potwierdzenie rezerwacji przez Usługodawcę; d) Otrzymanie potwierdzenia e-mail lub SMS.

5.3. Potwierdzenie wizyty a) Potwierdzenie następuje w ciągu 24 godzin od rezerwacji; b) Brak potwierdzenia oznacza, że termin nie został zarezerwowany; c) Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy rezerwacji.

5.4. Zasady odwoływania i przesuwania wizyt

a) Odwołanie bez konsekwencji finansowych:

- Możliwe do 24 godzin przed umówionym terminem
- Wymaga potwierdzenia odwołania od Usługodawcy

b) Odwołanie z konsekwencjami finansowymi:

- Odwołanie w czasie krótszym niż 24 godziny przed wizytą
- Niestawienie się na wizytę bez uprzedzenia
- Wiąże się z obowiązkiem opłacenia 100% wartości sesji

c) Przesunięcie wizyty:

- Możliwe przy dostępności wolnych terminów
- Podlega tym samym zasadom co odwołanie

5.5. Zasady dotyczące spóźnień a) W przypadku spóźnienia Klienta, czas sesji ulega skróceniu o czas spóźnienia; b) Spóźnienie powyżej 15 minut może skutkować odwołaniem wizyty; c) Za skróconą sesję pobierana jest pełna opłata.

5.6. System [medisi.pl](http://www.medisi.pl) a) Rezerwacje mogą być dokonywane za pośrednictwem zintegrowanego systemu [medisi.pl](http://www.medisi.pl); b) Korzystanie z systemu [medisi.pl](http://www.medisi.pl) podlega również regulaminowi tego serwisu; c) Dane wprowadzone w systemie [medisi.pl](http://www.medisi.pl) są przetwarzane zgodnie z polityką prywatności [medisi.pl](http://www.medisi.pl) oraz niniejszą Polityką Prywatności; d) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za awarie lub niedostępność systemu [medisi.pl](http://www.medisi.pl); e) W przypadku problemów z systemem [medisi.pl](http://www.medisi.pl) rezerwacji można dokonać alternatywnymi metodami. a) Mogą odbywać się za pomocą platform videokonferencyjnych; b) Wymagają sprawnego łącza internetowego; c) Klient ponosi odpowiedzialność za jakość połączenia internetowego; d) Sesje mogą być nagrywane wyłącznie za zgodą obu stron.

§ 6. PŁATNOŚCI I ROZLICZENIA

6.1. Zasady płatności a) Opłaty za usługi są określone w aktualnym cenniku; b) Płatności mogą być realizowane:

- Gotówką podczas wizyty
- Przelewem bankowym
- Kartą płatniczą
- Systemami płatności elektronicznych
- BLIK

6.2. Terminy płatności a) Opłata za wizytę jest pobierana przed jej rozpoczęciem lub zgodnie z ustaleniami; b) Za usługi cykliczne płatność następuje zgodnie z harmonogramem; c) Zwłoka w płatności może skutkować zawieszeniem świadczenia usług.

6.3. Faktury i dokumenty księgowe a) Na życzenie Klienta wystawiana jest faktura VAT; b) Dokumenty są wysyłane elektronicznie lub w formie papierowej; c) Dane do faktury muszą być podane przed realizacją płatności.

6.4. Zwroty i reklamacje płatności a) Zasady zwrotów określa osobna umowa o świadczenie usług; b) Reklamacje płatności należy zgłaszać niezwłocznie; c) Usługodawca dąży do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni.

§ 7. TREŚCI I WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

7.1. Prawa autorskie Usługodawcy a) Wszystkie treści zamieszczone w Serwisie (teksty, grafiki, zdjęcia, filmy, logo, układ graficzny) są chronione prawami autorskimi; b) Właścicielem praw autorskich jest Usługodawca lub licencjodawcy; c) Zabronione jest kopiowanie, reprodukowanie, rozpowszechnianie lub wykorzystywanie treści bez pisemnej zgody uprawnionego.

7.2. Licencja dla Użytkowników a) Usługodawca udziela Użytkownikom niewyłącznej licencji na korzystanie z treści Serwisu wyłącznie do celów osobistych; b) Licencja nie obejmuje prawa do:

- Modyfikowania treści
- Wykorzystywania komercyjnego
- Dalszego rozpowszechniania
- Tworzenia dzieł zależnych

7.3. Treści wprowadzane przez Użytkowników a) Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzane treści; b) Wprowadzając treści, Użytkownik oświadcza, że posiada do nich prawa; c) Użytkownik udziela Usługodawcy licencji na wykorzystanie wprowadzonych treści w zakresie niezbędnym do świadczenia usług; d) Usługodawca może usunąć treści naruszające prawo lub Regulamin.

7.4. Procedura zgłaszania naruszeń W przypadku podejrzenia naruszenia praw autorskich należy skontaktować się z Usługodawcą, podając:

- Szczegółowy opis naruszenia
- Wskazanie naruszonych praw
- Dane kontaktowe zgłaszającego
- Oświadczenie o prawdziwości zgłoszenia

§ 8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

8.1. Zasady ogólne a) Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawiera Polityka Prywatności; b) Usługodawca przetwarza dane zgodnie z RODO i polskim prawem; c) Dane są przetwarzane wyłącznie w określonych celach prawnych.

8.2. Zakres przetwarzanych danych a) Dane podane przy rejestracji i korzystaniu z Serwisu; b) Dane techniczne (logi, cookies, adres IP); c) Dane dotyczące korzystania z usług; d) Dane zdrowotne (wyłącznie w związku z usługami medycznymi).

8.3. Prawa Użytkowników Użytkownicy mają prawo do:

- Dostępu do swoich danych
- Sprostowania nieprawidłowych danych
- Usunięcia danych (z zastrzeżeniami prawnymi)
- Ograniczenia przetwarzania
- Przenoszenia danych
- Wniesienia sprzeciwu
- Wycofania zgody

8.4. Pliki cookies a) Serwis wykorzystuje pliki cookies zgodnie z Polityką Cookies; b) Użytkownik może zarządzać ustawieniami cookies w przeglądarce; c) Wyłączenie cookies może ograniczyć funkcjonalność Serwisu.

§ 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I WYŁĄCZENIA

9.1. Odpowiedzialność Usługodawcy a) Usługodawca dołożył należytej staranności w tworzeniu Serwisu; b) Usługodawca nie gwarantuje ciągłości działania Serwisu; c) Odpowiedzialność ogranicza się do przypadków umyślnych lub rażącego niedbalstwa.

9.2. Wyłączenia odpowiedzialności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) **Treści Użytkowników:** Szkody wynikające z treści wprowadzanych przez Użytkowników;
- b) **Działania Użytkowników:** Szkody powstałe w wyniku niezgodnego z Regulaminem korzystania z Serwisu;
- c) **Czynniki zewnętrzne:** Problemy techniczne niezależne od Usługodawcy (awarie Internetu, ataki hakerskie);
- d) **Interpretację treści:** Szkody wynikające z błędnej interpretacji informacji zamieszczonych w Serwisie;
- e) **Usługi zewnętrzne:** Działanie serwisów i usług podmiotów trzecich zintegrowanych z Serwisem.

9.3. Ograniczenie odpowiedzialności a) Odpowiedzialność Usługodawcy jest ograniczona do wysokości faktycznie poniesionych strat; b) Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści lub szkody pośrednie; c) Postanowienia nie wyłączają odpowiedzialności, której nie można wyłączyć na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

9.4. Charakter informacyjny a) Informacje w Serwisie mają charakter ogólny i edukacyjny; b) **Nie stanowią** porady medycznej, psychologicznej ani prawnej; c) Nie zastępują profesjonalnej konsultacji lub diagnozy; d) W przypadku problemów zdrowotnych należy skonsultować się z odpowiednim specjalistą.

§ 10. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU NARUSZEŃ

10.1. Zgłaszanie naruszeń a) Naruszenia Regulaminu można zgłaszać na adres: kontakt@psychonovatis.pl; b) Zgłoszenie powinno zawierać szczegółowy opis naruszenia; c) Usługodawca dąży do rozpatrzenia zgłoszenia w ciągu 7 dni roboczych.

10.2. Środki zaradcze W przypadku naruszenia Regulaminu Usługodawca może:

- Udzielić Użytkownikowi ostrzeżenia
- Ograniczyć dostęp do funkcjonalności Serwisu
- Zawiesić Konto Użytkownika
- Usunąć Konto Użytkownika

- Podjąć kroki prawne

10.3. Procedura odwoławcza a) Użytkownik może odwołać się od decyzji Usługodawcy; b) Odwołanie należy złożyć w ciągu 14 dni od otrzymania informacji; c) Usługodawca rozpatruje odwołanie w ciągu 14 dni; d) Decyzja Usługodawcy w sprawie odwołania jest ostateczna.

§ 11. REKLAMACJE I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

11.1. Składanie reklamacji a) Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu należy składać na adres: kontakt@psychonovatis.pl; b) Reklamacja powinna zawierać:

- Dane Użytkownika
- Szczegółowy opis problemu
- Datę wystąpienia problemu
- Oczekiwany sposób rozwiązania

11.2. Rozpatrywanie reklamacji a) Usługodawca rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni roboczych; b) W skomplikowanych przypadkach termin może zostać przedłużony do 30 dni; c) Odpowiedź jest wysyłana na adres e-mail podany w reklamacji.

11.3. Pozasądowe rozwiązywanie sporów a) Usługodawca preferuje polubowne rozwiązywanie sporów; b) Strony mogą skorzystać z mediacji lub arbitrażu; c) Klienci będący konsumentami mogą skorzystać z platform ODR.

11.4. Sąd właściwy a) Sprawy sądowe rozpatruje sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy; b) Dla sporów z konsumentami – zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego; c) Prawem właściwym jest prawo polskie.

§ 12. ZMIANY REGULAMINU

12.1. Prawo do zmian a) Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie; b) Zmiany mogą być wprowadzane z ważnych przyczyn, w szczególności:

- Zmiany przepisów prawa
- Zmiany w ofercie usług
- Wprowadzenie nowych funkcjonalności
- Względy bezpieczeństwa

12.2. Procedura wprowadzania zmian a) O zmianach Użytkownicy są informowani z 14-dniowym wyprzedzeniem; b) Informacja jest przekazywana poprzez:

- Publikację na stronie internetowej
- Wysłanie wiadomości e-mail (jeśli to możliwe)
- Komunikat w Serwisie

12.3. Akceptacja zmian a) Brak sprzeciwu w terminie 14 dni oznacza akceptację zmian; b) W przypadku sprzeciwu Użytkownik może rozwiązać umowę; c) Dalsze korzystanie z Serwisu oznacza akceptację nowego Regulaminu.

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1. Integralność Regulaminu a) Regulamin wraz z Polityką Prywatności stanowi całość warunków korzystania z Serwisu; b) W przypadku sprzeczności pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu; c) Nieważność pojedynczego postanowienia nie wpływa na ważność całego Regulaminu.

13.2. Język Regulaminu a) Regulamin został sporządzony w języku polskim; b) W przypadku tłumaczeń na inne języki, wersja polska jest wiążąca; c) Wszelkie pojęcia prawne należy rozumieć zgodnie z polskim prawem.

13.3. Prawo właściwe a) Do Regulaminu i wynikających z niego stosunków prawnych stosuje się prawo polskie; b) W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy:

- Kodeksu cywilnego
- Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną
- Ustawy o prawach konsumenta
- RODO i innych właściwych aktów prawnych

13.4. Wejście w życie a) Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **13 czerwca 2025 r.**; b) Zastępuje on wszystkie poprzednie wersje regulaminów; c) Aktualna wersja jest zawsze dostępna w Serwisie.

13.5. Archiwizacja Usługodawca prowadzi archiwum poprzednich wersji Regulaminu, dostępne na żądanie Użytkowników.

ZAŁĄCZNIKI

1. Polityka Prywatności – dostępna pod adresem: psychonovatis.pl/polityka-prywatnosci **2. Polityka Cookies** – dostępna pod adresem: psychonovatis.pl/polityka-cookies **3. Cennik usług** – dostępny pod adresem: psychonovatis.pl/cennik

KONTAKT

PsychoNovatis Sp. z o.o. ul. Szerokie 6, 20-829 Lublin

E-mail: kontakt@psychonovatis.pl **Telefon: Godziny pracy:** poniedziałek-piątek 8:00-20:00, sobota 10:00-16:00

W sprawach dotyczących Regulaminu prosimy o zamieszczenie w temacie wiadomości: „Regulamin serwisu”