

REGULAMIN REZERWACJI I ŚWIADCZENIA USŁUG

PsychoNovatis Sp. z o.o.

Obowiązuje od: 2 września 2026 r.

§ 1. KTO ŚWIADCZY USŁUGI

1.1. Usługi świadczy PsychoNovatis Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Staszowie, ul. Powstańców Styczniowych 5A, 28-200 Staszów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0001168684, NIP 7123492139, REGON 541500040, kapitał zakładowy 10.000,00 zł (dalej: „PsychoNovatis”).

1.2. Wizyty stacjonarne odbywają się w gabinetach w Lublinie przy ul. Nałkowskich 213g oraz przy ul. Misjonarskiej 20. Wizyty zdalne odbywają się w formie połączenia wideo. Adres siedziby jest adresem rejestrowym i korespondencyjnym, nie przyjmujemy tam pacjentów.

1.3. Kontakt: kontakt@psychonovatis.pl, telefon +48 690 214 130, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-20:00.

1.4. Sesje prowadzą psycholodzy i psychoterapeuci współpracujący z PsychoNovatis (dalej: „Specjalista”). Informacje o kwalifikacjach każdej osoby są dostępne na stronie psychonovatis.pl.

§ 2. CZEGO DOTYCZY TEN REGULAMIN

2.1. Regulamin określa zasady rezerwacji wizyty przez formularz rezerwacji online oraz warunki, na jakich wizyta się odbywa.

2.2. Regulamin nie zastępuje kontraktu terapeutycznego zawieranego ze Specjalistą ani zgód na przetwarzanie danych osobowych. Dokumenty te są odrębne i pacjent otrzymuje je przed rozpoczęciem albo w trakcie pierwszej wizyty.

2.3. W razie rozbieżności między niniejszym Regulaminem a kontraktem terapeutycznym w zakresie przebiegu terapii rozstrzyga kontrakt terapeutyczny.

§ 3. KTO MOŻE ZAREZERWOWAĆ WIZYTĘ

3.1. Wizytę może zarezerwować osoba pełnoletnia dla siebie albo rodzic lub opiekun prawny dla osoby niepełnoletniej.

3.2. Przyjmujemy osoby od 15. roku życia. Nie prowadzimy terapii dzieci poniżej tego wieku.

3.3. Rozpoczęcie i kontynuowanie terapii osoby niepełnoletniej wymaga zgody rodzica albo opiekuna prawnego. Zgodę odbieramy przed pierwszą sesją.

3.4. Jeżeli rezerwacji dokona samodzielnie osoba niepełnoletnia, przed wizytą kontaktujemy się z rodzicem lub opiekunem prawnym w celu potwierdzenia zgody. Brak potwierdzenia oznacza, że wizyta się nie odbędzie.

3.5. Rezerwując wizytę dla innej osoby dorosłej, rezerwujący oświadcza, że działa za jej wiedzą i zgodą.

3.6. Dane podane w formularzu powinny być prawdziwe i aktualne. Na podany numer telefonu i adres e-mail wysyłamy potwierdzenia i przypomnienia o wizycie.

3.7. Regulamin akceptuje osoba dokonująca rezerwacji. Przy rezerwacji dla osoby niepełnoletniej akceptuje go rodzic albo opiekun prawny.

§ 4. REZERWACJA I POTWIERDZENIE

4.1. Rezerwacja obejmuje wybór formy wizyty, Specjalisty i wolnego terminu oraz podanie danych niezbędnych do umówienia.

4.2. Potwierdzenie rezerwacji wysyłamy w wiadomości e-mail lub SMS w ciągu 24 godzin. Brak potwierdzenia oznacza, że termin nie został zarezerwowany. W takiej sytuacji prosimy o kontakt.

4.3. Możemy odmówić przyjęcia rezerwacji, w szczególności gdy zgłaszana trudność wykracza poza zakres naszych usług albo gdy właściwsza jest inna forma pomocy. Informujemy wtedy o powodzie i, w miarę możliwości, wskazujemy inne miejsce.

4.4. Rezerwacja dotyczy konkretnego Specjalisty i terminu. Zmiana Specjalisty wymaga nowej rezerwacji.

§ 5. CENY I PŁATNOŚCI

5.1. Ceny są podane w cenniku na stronie psychonovatis.pl. Cena sesji zaczyna się od 180 zł i zależy od indywidualnej stawki Specjalisty. Standardowa sesja trwa 50 minut.

5.2. Wizyty zdalne są opłacane z góry, przy rezerwacji. Wizyty stacjonarne opłaca się na miejscu albo przedpłatą przelewem.

5.3. Przyjmujemy gotówkę, kartę oraz przelew internetowy obsługiwany przez PayU, w tym BLIK.

5.4. Po dokonaniu rezerwacji system generuje indywidualny link do płatności, który kieruje do serwisu operatora PayU S.A. Ten sam link wysyłamy również w wiadomości e-mail. Płatność odbywa się w serwisie operatora, na podstawie jego regulaminu.

5.5. Nie przyjmujemy i nie przechowujemy danych karty płatniczej ani danych logowania do bankowości. Dane te podaje się wyłącznie operatorowi płatności.

5.6. Nieopłacenie wizyty zdalnej oznacza, że termin nie zostaje zarezerwowany i wraca do puli wolnych terminów.

5.7. Przedpłata za odwołaną w terminie wizytę zdalną jest zwracana tą samą drogą, którą została dokonana, w ciągu 14 dni.

5.8. Na życzenie wystawiamy fakturę. Fakturę na firmę możemy wystawić wyłącznie, jeżeli numer NIP zostanie podany przed wizytą, to jest przed wystawieniem dokumentu sprzedaży. Po wystawieniu dokumentu sprzedaży bez numeru NIP faktura na firmę nie może już zostać wystawiona, co wynika z przepisów o podatku od towarów i usług.

5.9. Prawo odstąpienia. Rezerwacja dokonana online jest umową zawartą na odległość. Pacjent będący konsumentem może od niej odstąpić w terminie 14 dni bez podania przyczyny, składając oświadczenie na adres kontakt@psychonovatis.pl. Rezerwując wizytę na termin przypadający przed upływem tych 14 dni, pacjent wyraża zgodę na wykonanie usługi przed upływem terminu odstąpienia i przyjmuje do wiadomości, że po odbyciu wizyty prawo odstąpienia od umowy dotyczącej tej wizyty wygasa.

§ 6. ODWOŁYWANIE, PRZESUWANIE I SPÓŹNIENIA

6.1. **Wizytę można odwołać bezpłatnie do 24 godzin zegarowych przed umówionym terminem**, telefonicznie, SMS-em albo mailem na kontakt@psychonovatis.pl. Liczy się chwila, w której odwołanie do nas dotarło.

6.2. **Przełożenie lub odwołanie wizyty później niż 24 godziny przed wyznaczonym terminem oraz niestawienie się bez uprzedzenia oznacza, że wizyta jest rozliczana jak odbyta. Opłatę należy uregulować tego samego dnia albo podczas kolejnej wizyty.** Przedpłata za wizytę zdalną nie podlega wtedy zwrotowi. Zasada ta wynika z tego, że zarezerwowany czas Specjalisty nie może już zostać wykorzystany dla innej osoby.

6.3. Przełożenie wizyty wcześniej niż 24 godziny przed terminem jest bezpłatne i możliwe w miarę dostępności terminów.

6.4. W przypadku spóźnienia czas sesji ulega skróceniu o czas spóźnienia, a opłata pozostaje pełna. Spóźnienie powyżej 15 minut może oznaczać, że wizyta się nie odbędzie.

6.5. Jeżeli wizytę musi odwołać Specjalista, proponujemy najbliższy możliwy termin, a wniesiona opłata przechodzi na nowy termin albo podlega zwrotowi, zgodnie z wyborem pacjenta.

§ 7. WIZYTY ZDALNE

7.1. Wizyty zdalne odbywają się w formie połączenia wideo. Przy rezerwacji przez nasz formularz połączenie odbywa się w narzędziu wideo udostępnianym przez system Medfile, a przy rezerwacji przez serwis ZnanyLekarz w narzędziu wideo tego serwisu. Link do spotkania przesyłamy przed wizytą na podany adres e-mail.

7.2. Do wizyty zdalnej potrzebne są: urządzenie z kamerą i mikrofonem, stabilne łącze internetowe oraz miejsce, w którym rozmowa nie będzie słyszana przez osoby postronne.

7.3. Za jakość własnego łącza i sprzętu odpowiada pacjent. Jeżeli połączenie okaże się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie pacjenta, wizytę traktujemy jak odbytą.

7.4. Jeżeli połączenie zawiedzie z przyczyn technicznych po naszej stronie, wizyta zostaje przełożona bez dodatkowej opłaty.

7.5. Nagrywanie sesji przez którąkolwiek ze stron wymaga uprzedniej zgody obu stron, wyrażonej w odrębnym dokumencie.

§ 8. ZASADY PODCZAS WIZYTY

8.1. Nie przyjmujemy osób znajdujących się pod wpływem alkoholu lub substancji psychoaktywnych. Jeżeli Specjalista stwierdzi taki stan, wizyta się nie odbywa i jest traktowana jak niestawienie się bez uprzedzenia, z opłatą określoną w pkt 6.2.

8.2. Agresja słowna, groźby lub przemoc wobec Specjalisty albo innych osób w gabinecie są niedopuszczalne. Specjalista ma prawo natychmiast przerwać sesję. Każdy taki przypadek zgłaszamy na policję. Opłata za przerwana sesję nie podlega zwrotowi, a PsychoNovatis może zakończyć współpracę ze skutkiem natychmiastowym.

8.3. Podczas wizyty zdalnej pacjent przebywa w pomieszczeniu, w którym rozmowy nie słyszą osoby postronne, z włączoną kamerą, i nie prowadzi sesji w trakcie jazdy, w pracy ani w miejscu publicznym. Jeżeli warunki te nie są spełnione, Specjalista może zakończyć sesję, a wizyta jest traktowana jak odbyta.

8.4. Nagrywanie sesji, w całości lub w części, bez uprzedniej zgody obu stron jest zabronione. Naruszenie tej zasady może być podstawą zakończenia współpracy.

8.5. W gabinecie nie przebywają osoby towarzyszące, chyba że Specjalista wyraźnie o to poprosi albo się na to zgodzi. Rodzic osoby niepełnoletniej uczestniczy w sesji tylko w zakresie ustalonym ze Specjalistą.

§ 9. ZAKRES POMOCY I SYTUACJE NAGŁE

9.1. Rezerwacja wizyty nie jest formą pomocy w sytuacji nagłej. Nie prowadzimy dyżurów ani interwencji kryzysowej w trybie ciągłym.

9.2. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy zadzwonić pod numer 112 albo zgłosić się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego. Całodobowe wsparcie telefoniczne zapewnia również Centrum Wsparcia pod numerem 800 70 2222.

9.3. Nie prowadzimy diagnozy ani terapii drogą mailową i telefoniczną. Kontakt między sesjami służy sprawom organizacyjnym.

9.4. Nasi Specjaliści nie wystawiają recept, zwolnień lekarskich ani zaświadczeń o niezdolności do pracy. W sprawach leczenia farmakologicznego decyduje lekarz psychiatra. Zaświadczenie o uczestnictwie w terapii wystawiamy na prośbę pacjenta.

§ 10. POUFNOŚĆ

10.1. Wszystko, co pacjent mówi podczas sesji, jest objęte tajemnicą zawodową.

10.2. Tajemnica może zostać uchylona wyłącznie w sytuacjach przewidzianych prawem, w szczególności gdy zachodzi bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta albo innej osoby, gdy w grę wchodzi krzywdzenie osoby małoletniej, oraz na żądanie uprawnionych organów.

10.3. Specjaliści poddają swoją pracę superwizji, która służy jakości terapii. Superwizja odbywa się z zachowaniem poufności, a osoby superwizujące są zobowiązane do tajemnicy zawodowej.

10.4. Szczegółowe zasady poufności, w tym zakres informacji przekazywanych rodzicowi osoby niepełnoletniej, ustala się w kontrakcie terapeutycznym na początku współpracy.

§ 11. DANE OSOBOWE

11.1. Administratorem danych jest PsychoNovatis Sp. z o.o. Pełna informacja o przetwarzaniu danych znajduje się w klauzuli informacyjnej przekazywanej przy rejestracji oraz w Polityce prywatności na stronie psychonovatis.pl.

11.2. Rezerwacja i dokumentacja są obsługiwane w systemie Medfile, płatności przez PayU, a rezerwacje z serwisu ZnanyLekarz w tym serwisie. Podmioty te przetwarzają dane na podstawie umów powierzenia albo jako odrębni administratorzy, zgodnie z Polityką prywatności.

11.3. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do umówienia i odbycia wizyty.

§ 12. REKLAMACJE

12.1. Reklamacje przyjmujemy na adres kontakt@psychonovatis.pl.

12.2. Reklamacja powinna zawierać dane osoby zgłaszającej, opis sprawy i oczekiwany sposób załatwienia.

12.3. Odpowiadamy w terminie 14 dni na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

12.4. Prawem właściwym jest prawo polskie. Pacjent będący konsumentem może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

§ 13. ZMIANY REGULAMINU

13.1. Regulamin może ulec zmianie, w szczególności przy zmianie zakresu usług, sposobu rezerwacji lub przepisów prawa.