Regulamin

świadczenia usług drogą elektroniczną i usług psychoterapeutycznych — **Gabinet Psychologiczny Joanna Kowalska**, jkowalska.pl

Wersja 1.0 · obowiązuje od 28 września 2026 r.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej dostępnej pod adresem **jkowalska.pl** (dalej: **Strona**), zasady rezerwacji i opłacania sesji psychoterapeutycznych za jej pośrednictwem oraz zasady świadczenia tych sesji.

2. Usługodawcą jest Gabinet Psychologiczny Joanna Kowalska, ul. Zaruskiego 9/37, 43-316 Bielsko-Biała, NIP: 6482813117 — mgr Joanna Kowalska, psychoterapeutka (dalej: **Gabinet**).

3. Kontakt z Gabinetem: e-mail **gabinet@jkowalska.pl**, telefon **+48 512 488 294** (pn–pt, 8:00–20:00), adres do korespondencji: ul. Zaruskiego 9/37, 43-316 Bielsko-Biała. Pod tymi danymi Klient może szybko i efektywnie kontaktować się z Gabinetem, w tym składać reklamacje i oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

4. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na Stronie przed zawarciem umowy, w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie (dokument w formacie PDF, możliwy do pobrania i zapisania).

5. Dokonanie rezerwacji wymaga zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacji.

§2. Definicje

1. **Klient** — osoba fizyczna korzystająca ze Strony lub rezerwująca Sesję.

2. **Konsument** — Klient dokonujący rezerwacji w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.

3. **Sesja** — pojedyncza sesja psychoterapii indywidualnej trwająca **50 minut**, prowadzona **online** w formie wideorozmowy, w języku polskim.

4. **Rezerwacja** — wybranie przez Klienta terminu Sesji w kalendarzu na Stronie, wypełnienie formularza i opłacenie Sesji.

5. **Cennik** — informacja o aktualnej cenie Sesji publikowana na Stronie (sekcja „Sesja”) i widoczna w podsumowaniu Rezerwacji przed płatnością.

§3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Strony Gabinet świadczy nieodpłatnie następujące usługi drogą elektroniczną:

   1) udostępnianie treści informacyjnych o Gabinecie i psychoterapii;

   2) udostępnianie kalendarza wolnych terminów;

   3) formularz Rezerwacji wraz z przekierowaniem do płatności online;

   4) wysyłkę wiadomości e-mail związanych z Rezerwacją (potwierdzenie z linkiem do spotkania, powiadomienia o zmianie lub odwołaniu terminu);

   5) samodzielną, jednorazową zmianę terminu Sesji przez link otrzymany w wiadomości potwierdzającej (§9).

2. Umowa o świadczenie usług, o których mowa w ust. 1 pkt 1–3, zawierana jest z chwilą rozpoczęcia korzystania ze Strony i rozwiązuje się z chwilą jej opuszczenia, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń. Korzystanie ze Strony nie wymaga zakładania konta.

3. Sesja opłacona w ramach Rezerwacji jest usługą odpłatną, świadczoną na zasadach określonych w §6–§11.

§4. Charakter usług i ograniczenia

1. Sesje prowadzi mgr Joanna Kowalska — psychoterapeutka pracująca w nurcie psychodynamicznym (całościowy 4-letni kurs psychoterapii psychodynamicznej, Krakowskie Centrum Psychodynamiczne), pod stałą superwizją.

2. Usługi obejmują psychoterapię indywidualną osób dorosłych. Rezerwacji online może dokonać wyłącznie osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, rezerwująca Sesję dla siebie. W sprawie psychoterapii osób niepełnoletnich należy skontaktować się z Gabinetem mailowo.

3. Sesje **nie stanowią pomocy doraźnej ani interwencji kryzysowej**. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie zadzwonić pod numer alarmowy **112**, skontaktować się z Centrum Wsparcia dla osób w kryzysie psychicznym (**800 70 2222**, całodobowo) lub Telefonem Zaufania dla dorosłych (**116 123**), albo zgłosić się do najbliższego szpitala z izbą przyjęć.

4. Psychoterapia nie zastępuje leczenia psychiatrycznego. Jeżeli w toku terapii okaże się to wskazane, terapeutka może zarekomendować konsultację lekarską.

5. Gabinet może odmówić zawarcia umowy albo zakończyć rozpoczętą współpracę z ważnych przyczyn zawodowych — w szczególności konfliktu interesów, braku wskazań do psychoterapii w tej formie lub względów bezpieczeństwa którejkolwiek ze stron. Klient otrzymuje wówczas pełny zwrot opłat za niewykonane Sesje (na zasadach z §7 ust. 4–5).

§5. Wymagania techniczne i zakaz treści bezprawnych

1. Do korzystania ze Strony niezbędne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript oraz aktywne konto poczty elektronicznej.

2. Do udziału w Sesji niezbędne są dodatkowo: kamera, mikrofon i głośniki (lub słuchawki), stabilne łącze internetowe oraz możliwość otwarcia spotkania **Google Meet** (przeglądarka lub aplikacja). Udział w Sesji nie wymaga posiadania konta Google.

3. Klient zobowiązany jest podać w formularzu prawdziwe dane, w szczególności poprawny adres e-mail — na ten adres wysyłane jest potwierdzenie Rezerwacji z linkiem do spotkania.

4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań zakłócających pracę Strony.

5. **Szczególne zagrożenia** związane z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 6 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną): przechwycenie korespondencji e-mail lub podszycie się pod Gabinet (wiadomości od Gabinetu wychodzą wyłącznie z adresu gabinet@jkowalska.pl i nigdy nie proszą o hasła ani dane do płatności), złośliwe oprogramowanie na urządzeniu Klienta, przejęcie linku do spotkania przez osobę, której Klient go udostępni, oraz wysłuchanie rozmowy przez osoby przebywające w pobliżu Klienta. Zalecamy aktualne oprogramowanie i przeglądarkę, własne (nie publiczne) łącze internetowe, nieudostępnianie nikomu linku do spotkania oraz udział w Sesji z miejsca zapewniającego prywatność.

§6. Rezerwacja i zawarcie umowy o Sesję

1. Kalendarz na Stronie prezentuje wyłącznie terminy aktualnie dostępne; dostępność zmienia się na bieżąco i nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.

2. W celu Rezerwacji Klient: wybiera termin w kalendarzu, wypełnia formularz (imię, adres e-mail, opcjonalnie numer telefonu), akceptuje Regulamin oraz składa oświadczenia wskazane w formularzu, a następnie przechodzi do płatności.

3. Cena Sesji jest ceną łączną (zawiera wszystkie należne podatki) i jest wskazana w Cenniku oraz w podsumowaniu Rezerwacji przed płatnością. Wiążąca jest cena z chwili dokonywania Rezerwacji; późniejsze zmiany Cennika nie wpływają na opłacone Rezerwacje (dotyczy to również zmiany terminu — §9 ust. 4).

4. Z chwilą przejścia do płatności wybrany termin jest wstępnie blokowany na **10 minut**. Jeżeli w tym czasie płatność nie zostanie potwierdzona, Rezerwacja wygasa, termin wraca do puli dostępnych, a umowę o przeprowadzenie Sesji uważa się za niezawartą. Ewentualne środki pobrane po tym czasie podlegają zwrotowi.

5. Umowa o przeprowadzenie Sesji zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia płatności przez operatora płatności. Klient otrzymuje wówczas na podany adres e-mail **potwierdzenie zawarcia**

umowy na trwałym nośniku, zawierające termin Sesji, zapłaconą cenę, link do spotkania Google Meet (albo informację, że link zostanie przesłany osobną wiadomością), plik kalendarza oraz Regulamin w załączniku.

6. Jeżeli wiadomość potwierdzająca nie dotrze w ciągu godziny od opłacenia (również do folderu spam), Klient proszony jest o kontakt z Gabinetem.

§7. Płatności

1. Płatności online obsługuje serwis **Przelewy24**, którego operatorem jest **PayPro SA, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań**, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem **0000347935**, będąca krajową instytucją płatniczą nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego.

2. Dostępne metody płatności prezentuje operator płatności na swojej stronie — obecnie **BLIK oraz przelew online i tradycyjny**. Wyboru metody dokonuje się na stronie operatora płatności; kod BLIK ani dane logowania do bankowości nie są przekazywane Gabinetowi ani przez niego przechowywane.

3. Sesja jest płatna z góry, w całości, w chwili Rezerwacji. Gabinet nie pobiera żadnych opłat dodatkowych ponad cenę z Cennika.

4. Wszystkie zwroty, o których mowa w Regulaminie, dokonywane są **w terminie do 14 dni** od zdarzenia uzasadniającego zwrot, **tym samym kanałem płatności**, którym Klient zapłacił, bez ponoszenia przez Klienta jakichkolwiek kosztów zwrotu. Inny sposób zwrotu jest możliwy wyłącznie za wyraźną zgodą Klienta.

5. Jeżeli zwrot tym samym kanałem płatności okaże się niemożliwy z przyczyn niezależnych od Gabinetu (np. zamknięcie rachunku, odrzucenie zwrotu przez operatora płatności), Gabinet — w terminie z ust. 4 — zwróci się do Klienta na adres e-mail podany przy Rezerwacji o wskazanie rachunku bankowego do zwrotu. Zwrot następuje wówczas niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania tych danych; opóźnienie wynikające z braku ich wskazania nie obciąża Gabinetu.

§8. Przebieg Sesji online

1. Sesja trwa 50 minut i odbywa się w terminie wskazanym w potwierdzeniu Rezerwacji, przez link Google Meet z wiadomości potwierdzającej. Link pozostaje ten sam również po zmianie terminu.

2. Klient dołącza do spotkania punktualnie, z włączoną kamerą i mikrofonem, z miejsca zapewniającego spokój i poufność rozmowy. Ze względu na charakter psychoterapii w Sesji nie mogą uczestniczyć osoby trzecie, chyba że zostało to wcześniej uzgodnione z terapeutką.

3. **Spóźnienie Klienta** nie wydłuża Sesji — Sesja kończy się o planowej godzinie, a cena nie ulega obniżeniu. Jeżeli Klient nie dołączy do spotkania w ciągu **15 minut** od planowego rozpoczęcia

i nie uprzedzi o spóźnieniu, terapeutka może uznać Sesję za nieodbytą z przyczyn leżących po stronie Klienta (stosuje się §10 ust. 3).

4. **Spóźnienie lub przeszkoda po stronie Gabinetu**: Sesja zostaje przedłużona o czas opóźnienia, a jeżeli jest to niemożliwe — Klient otrzymuje, według swojego wyboru, nowy termin albo zwrot opłaty (w całości, gdy Sesja się nie odbyła; proporcjonalnie do skrócenia, gdy odbyła się w części).

5. **Zerwanie połączenia**: obie strony podejmują próby ponownego połączenia przez pozostały czas Sesji. Problemy techniczne leżące po stronie Klienta (awaria sprzętu, łącza) nie uprawniają do zwrotu opłaty; problemy leżące po stronie Gabinetu rozliczane są zgodnie z ust. 4. Gabinet nie odpowiada za przerwy w działaniu usługi Google Meet ani sieci Internet, pozostające poza jego kontrolą.

6. **Utrwalanie Sesji** (nagrywanie obrazu lub dźwięku) przez którąkolwiek ze stron jest dopuszczalne wyłącznie za wyraźną, uprzednią zgodą drugiej strony.

7. Terapeutka może zakończyć Sesję przed czasem, jeżeli Klient znajduje się pod widocznym wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych albo zachowuje się agresywnie; w takim przypadku opłata nie podlega zwrotowi.

§9. Zmiana terminu Sesji

1. Klient może **jednorazowo, samodzielnie** zmienić termin opłaconej Sesji — przez link „zmiana terminu" zawarty w wiadomości potwierdzającej — najpóźniej na **24 godz.** przed planowym rozpoczęciem Sesji.

2. Nowy termin wybierany jest spośród terminów aktualnie dostępnych w kalendarzu. Po zmianie Klient otrzymuje e-mail z nowym terminem; link do spotkania pozostaje bez zmian.

3. Po wykorzystaniu samodzielnej zmiany, a także po upływie terminu z ust. 1, zmiana terminu jest możliwa wyłącznie w drodze indywidualnego uzgodnienia z Gabinetem (e-mail). Gabinet w miarę możliwości proponuje rozwiązanie, jednak zmiana terminu na mniej niż 24 godziny przed Sesją nie jest gwarantowana.

4. Zmiana terminu nie wiąże się z żadnymi dopłatami — obowiązuje cena z chwili Rezerwacji, niezależnie od późniejszych zmian Cennika.

§10. Odwołanie Sesji i zwroty

1. Klient może odwołać opłaconą Sesję, wysyłając wiadomość e-mail na adres **gabinet@jkowalska.pl**. O zachowaniu terminów z ust. 2–3 decyduje chwila wpływu wiadomości.

2. Przy odwołaniu **najpóźniej na 24 godziny** przed planowym rozpoczęciem Sesji Klient otrzymuje **zwrot całej opłaty** (na zasadach z §7 ust. 4–5).

3. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5, przy odwołaniu **później niż na 24 godziny** przed rozpoczęciem Sesji oraz w przypadku nieodbycia Sesji z przyczyn leżących po stronie Klienta (§8 ust. 3) opłata nie podlega zwrotowi. Zastrzeżenie to odzwierciedla rzeczywistą szkodę Gabinetu: termin

zarezerwowany dla Klienta został wyłączony ze sprzedaży i przy tak krótkim wyprzedzeniu z reguły nie może już zostać udostępniony innej osobie.

4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych (np. nagła choroba, wypadek) Gabinet może — na wniosek Klienta złożony e-mailem niezwłocznie po ustaniu przeszkody — odstąpić od zatrzymania opłaty w obu sytuacjach opisanych w ust. 3 i, według uzgodnienia z Klientem, zaproponować nowy termin (§9 ust. 3) albo zwrócić opłatę (na zasadach §7 ust. 4–5). Decyzja w tym zakresie należy do Gabinetu.

5. Ust. 3 nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa odstąpienia od umowy (§11).

6. **Odwołanie Sesji przez Gabinet** (np. z powodu choroby terapeutki): Klient jest niezwłocznie informowany e-mailem i otrzymuje, według swojego wyboru, nowy termin albo zwrot całej opłaty.

7. **Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia** (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) jest możliwe w każdej chwili, ale zgoda ta jest warunkiem wykonania Sesji. Jej cofnięcie przed Sesją sprawia, że przeprowadzenie Sesji staje się niemożliwe — Gabinet odwołuje wówczas Sesję i zwraca całą opłatę na zasadach z §7 ust. 4–5, niezależnie od tego, ile czasu pozostało do terminu; ust. 3 nie stosuje się.

§11. Odstąpienie od umowy przez Konsumenta

1. Konsument może odstąpić od umowy o przeprowadzenie Sesji w terminie **14 dni** od jej zawarcia (§6 ust. 5), bez podawania przyczyny, składając oświadczenie o odstąpieniu — e-mailem na adres gabinet@jkowalska.pl lub z użyciem formularza, którego wzór stanowi Załącznik nr 1. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2. Składając oświadczenie zawarte w formularzu Rezerwacji, Konsument **wyraźnie żąda wykonania usługi przed upływem terminu odstąpienia** od umowy (art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta) i przyjmuje do wiadomości, że po odbytej Sesji prawo odstąpienia wygasa (ust. 3). Oświadczenie to jest odbierane przy każdej Rezerwacji, niezależnie od tego, czy termin Sesji przypada przed upływem 14 dni od zawarcia umowy.

3. Po Sesji, która się odbyła (usługa w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, poinformowanego przed jej rozpoczęciem o utracie prawa odstąpienia), prawo odstąpienia **nie przysługuje** (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).

4. W razie odstąpienia przed odbyciem Sesji Gabinet zwraca Konsumentowi całą opłatę na zasadach z §7 ust. 4–5, w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia. Gabinet **nie obciąża Konsumenta kosztami świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia** (art. 35 ustawy o prawach konsumenta) — do rozpoczęcia Sesji usługa nie jest jeszcze wykonywana, a za samo zarezerwowanie terminu Gabinet nie pobiera żadnej opłaty.

5. Odstąpienie od umowy jest skuteczne również wtedy, gdy nastąpiło później niż na 24 godziny przed terminem Sesji, o ile nastąpiło przed jej rozpoczęciem i w terminie z ust. 1.

6. W razie rozbieżności między §10 a niniejszym paragrafem stosuje się postanowienia korzystniejsze dla Konsumenta.

§12. Poufność

1. Treść Sesji objęta jest tajemnicą. Terapeutka nie ujawnia informacji uzyskanych w toku psychoterapii, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych przepisami prawa, w szczególności bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Klienta lub osób trzecich.

2. Zgodnie ze standardami zawodowymi praca terapeutyczna może być omawiana w ramach superwizji — w sposób uniemożliwiający identyfikację Klienta.

3. Obowiązek poufności nie jest ograniczony w czasie i trwa również po zakończeniu psychoterapii.

§13. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania Strony, Rezerwacji, płatności lub przebiegu Sesji można składać e-mailem na adres **gabinet@jkowalska.pl**. Reklamacja powinna zawierać: imię, adres e-mail użyty przy Rezerwacji, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia.

2. Gabinet rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi (e-mailem) w terminie **14 dni** od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

3. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje: **www.uokik.gov.pl**.

4. Reklamacje dotyczące samej usługi płatniczej mogą być składane również bezpośrednio do operatora płatności (PayPro SA), zgodnie z jego regulaminem.

§14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Gabinet (§1 ust. 2).

2. Zasady przetwarzania danych osobowych — w tym cele, podstawy prawne, odbiorcy, okresy przechowywania oraz przysługujące prawa — określa **Polityka prywatności** dostępna na Stronie (jkowalska.pl/polityka-prywatnosci).

3. Akceptacja Regulaminu nie stanowi zgody na przetwarzanie danych osobowych; oświadczenia dotyczące danych osobowych składane są odrębnie, zgodnie z Polityką prywatności.

§15. Zmiana Regulaminu

1. Gabinet może zmienić Regulamin wyłącznie z ważnych przyczyn: zmiany przepisów prawa lub ich wykładni, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, zmiany operatora płatności lub dostawców technicznych, względów bezpieczeństwa lub konieczności usunięcia niejasności.

2. Nowa wersja Regulaminu jest publikowana na Stronie co najmniej **15 dni** przed wejściem w życie. Klienci posiadający opłacone Rezerwacje na przyszłe terminy są dodatkowo powiadamiani e-mailem. Terminu 15 dni nie stosuje się do zmian, które nie pogarszają sytuacji Klienta — sprostowania oczywistych omyłek, uzupełnienia informacji wymaganych przepisami oraz zmian dla Klienta korzystniejszych; takie zmiany wchodzą w życie z dniem publikacji.

3. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian stosuje się Regulamin w brzmieniu z dnia zawarcia umowy.

4. Poprzednie wersje Regulaminu Gabinet przechowuje i udostępnia nieodpłatnie na żądanie zgłoszone e-mailem na adres **gabinet@jkowalska.pl**.

§16. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta oraz ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

2. Nieważność lub bezskuteczność poszczególnych postanowień nie wpływa na ważność pozostałej części Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28 września 2026 r.

Załącznik nr 1 — wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Gabinet Psychologiczny Joanna Kowalska, ul. Zaruskiego 9/37, 43-316 Bielsko-Biała, e-mail: gabinet@jkowalska.pl

Ja, niżej podpisana/y …… niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi psychoterapeutycznej (sesja w dniu …… o godz. ……, zarezerwowana w dniu ……).

Adres e-mail użyty przy rezerwacji: ……

Data i podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
……