

## Regulamin Usługi wraz z polityką prywatności

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Usług Sesji audiowizualnych i Porad psychologicznych on-line (dalej: Regulamin) stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa zakres i rodzaj Usług świadczonych drogą elektroniczną oraz prawa i obowiązki Stron.

### II. Definicje

1. **Usługodawca** – Anna Bolanowska świadcząca Usługi Sesji audiowizualnych oraz Porad on-line,
2. **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła 18. rok życia i posiada pełną zdolność do czynności prawnych która korzysta z Usług Sesji audiowizualnych oraz Porad on-line na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a także osoba małoletnia, która ukończyła 13. rok życia, ale wyłącznie za pisemną zgodą rodzica/opiekuna prawnego.
3. **Usługi** – określa odpłatne usługi Sesji audiowizualnych i Porad on-line za pomocą komunikatora Skype albo wiadomości głosowych przesyłanych na komunikatorze Whatsapp.
4. **Pakiet** – obejmuje z góry opłaconą określoną ilość Usług z Usługodawcą w ustalonym przedziale czasowym.

### III. Usługi

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klienta, zgodnie z jego wyborem, następujące Usługi:
  - a) Sesje audiowizualne on-line prowadzone za pomocą komunikatora Skype albo
  - b) Porady psychologiczne w formie wiadomości głosowych przesyłanych na komunikatorze Whatsapp.
2. Klient może dokonać zakupu pojedynczej Usługi - Sesji lub Porady albo Pakietu. Cennik Usług stanowi Załącznik do Regulaminu.
3. Wykupiony Pakiet Usług jest ważny przez okres do 3 miesięcy, w zależności od pakietu; niewykorzystany w założonym czasie, traci swoją ważność.

### IV. Warunki świadczenia Usługi Sesji audio wizualnych

1. Warunkiem prawidłowego korzystania z Sesji audiowizualnych jest spełnienie przez Klienta minimalnych wymagań technicznych w zakresie sprzętu elektronicznego (w szczególności kamera internetowa, mikrofon), łącza internetowego oraz posiadania konta użytkownika Skype.
2. Sesja rozpoczyna się w terminie uzgodnionym poprzez wiadomości e-mail, pod warunkiem wcześniejszego dokonania płatności przez Klienta.
3. W przypadku spóźnienia Klienta, czas spóźnienia zostanie odliczony od czasu Sesji.
4. W przypadku spóźnienia niezależnego od Klienta czas spóźnienia zostanie doliczony do czasu Sesji albo Sesja zostanie przełożona na inny termin dogodny dla obu Stron.
5. Jeśli Sesja nie dojdzie do skutku bez winy Klienta, zostanie przełożona na dogodny dla Klienta termin.
6. Z zastrzeżeniem wskazanym w ust. 7, jeśli Sesja nie dojdzie do skutku z winy Klienta będzie to potraktowane jako nieodwołanie Sesji.
7. Odwołanie umówionej Sesji powinno nastąpić najpóźniej na 24 godziny przez planowaną godziną Sesji, w przeciwnym razie Sesja jest nieodwołana.
8. Sesja trwa 50 minut i odbywa się przy użyciu komunikatora Skype.

### V. Warunki świadczenia Porady on-line w formie wymiany wiadomości głosowych

1. Warunkiem prawidłowego korzystania z Porady jest spełnienie przez Klienta minimalnych wymagań technicznych w zakresie sprzętu elektronicznego (w szczególności posiadanie telefonu z funkcją nagrywania głosu), łącza internetowego oraz posiadania konta użytkownika Whatsapp.
2. Klient przesyła wiadomość głosową poprzez komunikator WhatsApp na numer [+48783300006](tel:+48783300006).
3. Wiadomość głosowa Klienta nie powinna być dłuższa niż 10 minut.
4. Porada udzielana jest, również w wiadomości głosowej, najpóźniej w ciągu 24 godzin, pod warunkiem wcześniejszego dokonania płatności przez Klienta.

### VI. Zawarcie Umowy

1. Zawarcie Umowy zachodzi poprzez zamówienie Usługi oraz dokonanie płatności w odpowiednim terminie.
2. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest zapoznanie się z Regulaminem oraz Polityką prywatności ich akceptacja.

### VII. Płatności

1. Płatności za Usługi Sesji audiowizualnych lub za Pakiet takich Usług należy dokonać z góry, w dniu poprzedzającym zaplanowaną Usługę, przelewem bankowym na konto wskazane na stronie internetowej psych-e-therapy.com. lub za pomocą serwisu PayPal. Dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego lub informacja o dokonaniu wpłaty na konto PayPal.
2. Płatności za Usługę Porady on-line w formie wiadomości głosowej lub za Pakiet wiadomości głosowych należy dokonać przed wysłaniem wiadomości głosowej. Płatności należy dokonać przelewem bankowym na konto wskazane na stronie internetowej psych-e-therapy.com lub za pomocą serwisu

PayPal. Dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego lub informacja o dokonaniu wpłaty na konto PayPal.

### **VIII. Odstąpienie od Umowy**

1. Klient ma prawo odstąpienia od Umowy, tylko gdy złoży odpowiednie oświadczenie o odstąpieniu, które powinno zostać złożone w sposób umożliwiający zapoznanie się z nim.
2. Oświadczenie powinno być złożone nie później niż 24 godziny przed planowaną Usługą. W przypadku przekroczenia tego terminu, Klientowi nie przysługuje zwrot opłaty.
3. Zamiar niewykorzystania Pakietu w celu uzyskania zwrotu opłaty należy zgłosić przed upływem ważności pakietu.
4. W razie rezygnacji z wykorzystania Pakietu przed upływem jego ważności, zwrot opłaty za niewykorzystane Usługi odbędzie się z uwzględnieniem regularnej (poza Pakietem/wynikającej z cennika) ceny Usług.

### **IX. Reklamacja**

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej odpłatnych Usług w terminie 14 dni od dnia, w którym Usługa była świadczona albo miała być świadczona.
2. Reklamacja powinna zostać przygotowana w formie pisemnej oraz wysłana na adres e-mail: [anna.bolanowska@psych-e-therapy.com](mailto:anna.bolanowska@psych-e-therapy.com)
3. Reklamacja powinna zawierać takie dane jak: informacje na temat składającego reklamację, jego dane kontaktowe, datę wykonania usługi, szczegółowy opis, czego reklamacja dotyczy oraz żądania Klienta w związku ze złożeniem reklamacji.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni roboczych od daty jej wpłynięcia. Odpowiedź na taką reklamację w formie pisemnej zostanie wysłana na adres e-mail Klienta. Od powyższego rozstrzygnięcia nie przysługuje Klientowi odwołanie. Klient może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

### **X. Poufność**

1. Treść Sesji i Porad jest poufna. Żadna ze Stron nie może ujawniać osobom trzecim jej treści bez pisemnej zgody obu stron.
2. W szczególności nie jest dopuszczalne nagrywanie Sesji on-line przez Klienta bez wcześniejszej zgody obu Stron.
3. Sesje on line lub wiadomości głosowe z Klientem, mogą być poddane superwizji. Ich treść w tym przypadku będzie ujawniona superwizorowi w sposób uniemożliwiający identyfikację Klienta.
4. W przypadku zagrożenia życia Klienta lub osób trzecich, można odstąpić od zasady poufności w celu ochrony życia i zdrowia osób zagrożonych.

### **XI. Klauzula informacyjna**

1. W związku z treścią art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady danych osobowych) (Dz.Urz.U.E.L. z 2016r. Nr 119, stron.1) (dalej jako: (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie „RODO”), Anna Bolanowska informuje o sposobie i celu, w jakim przetwarza dane osobowe Klientów, a także o przysługujących im prawach, wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych Klientów jest Anna Bolanowska; zwana dalej Administratorem.
3. Z Administratorem można kontaktować się poprzez email: [anna.bolanowska@psych-e-therapy.com](mailto:anna.bolanowska@psych-e-therapy.com).
4. Dane osobowe „Klientów” przetwarzane są w następujących celach:
  - a) świadczenia Usług przez Administratora - podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - b) rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń - podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  - c) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii czy kodeksu postępowania karnego- (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
  - d) oceny stanu zdrowia Klienta - podstawę prawną stanowi zgoda Klienta – (art. 9 ust. 2 lit. a RODO).
5. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez Administratora przez następujący okres:
  - a) w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO – przez czas realizacji umowy, a po jego upływie przez czas wynikający z obowiązujący przepisów prawa, w szczególności w zakresie dochodzenia roszczeń,
  - b) w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody – do czasu cofnięcia zgody.
6. Administrator informuje, że dane Klientów mogą zostać przekazane: organom władzy publicznej oraz podmiotom wykonującym zadania publiczne lub działającym na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz innym podmiotom, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Administratorem przetwarzają dane osobowe jako procesor i świadczą na jego rzecz określone usługi (np. doradcze, księgowo, informatyczne), z zastrzeżeniem, iż podmioty te nie będą miały dostępu do danych dotyczących zdrowia Klientów.

7. Dane Klientów nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą podlegać profilowaniu. Dane Klientów nie trafiają poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
8. Osoba której dane są przetwarzane ma prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do bycia zapomnianym, prawo do sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. W odniesieniu do danych, które zostały przekazanych na podstawie zgody, Klient ma prawo cofnięcia zgody w każdym czasie, z zastrzeżeniem iż cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na ich skuteczne przetwarzanie przed złożeniem stosownego oświadczenia.
10. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usług świadczonych przez Administratora.
11. Opierając się w szczególności na regulacjach rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO), Administrator podejmuje wszelkie niezbędne środki bezpieczeństwa w celu ochrony przetwarzanych danych osobowych.
12. Pod pojęciem danych osobowych należy rozumieć wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, której dane dotyczą. Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
13. Administrator pozyskuje informacje o użytkownikach poprzez dobrowolnie wprowadzone informacje w formularzu na Stronie oraz w komunikatorach Skype i Whatsapp. Strona może zapisać ponadto informacje o parametrach połączenia (oznaczenie czasu, adres IP).
14. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji formularza, np. w celu skontaktowania się czy umówienia Usług.
15. Administrator przetwarza dane zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty dla osoby, której dane dotyczą. Przetwarzanie przez Administratora danych osobowych w sposób zgodny z prawem oznacza, iż Administrator przetwarza dane osobowe wyłącznie w przypadku posiadania ku temu wyraźnej podstawy prawnej wynikającej bezpośrednio z RODO (art. 6 lub art. 9 RODO) lub innych unijnych lub krajowych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
16. Administrator zbiera dane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nie przetwarza ich dalej w sposób niezgodny z tymi celami. W przypadku, w którym Administrator zostanie pozbawiony celu przetwarzania, niezwłocznie trwale usuwa dane, chyba że prawo do ich dalszego przetwarzania wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Administrator dokonuje cyklicznej oceny zasadności przetwarzania określonych danych osobowych, z uwzględnieniem aktualności celów ich przetwarzania.
17. Administrator przetwarza dane w sposób adekwatny, stosowny oraz ograniczony do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane. Administrator dąży do ciągłej minimalizacji przetwarzanych danych osobowych. W tym celu dokonuje cyklicznej oceny zakresu oraz rodzajów przetwarzanych danych osobowych dla określenia niezbędności ich przetwarzania lub możliwości ich trwałego usunięcia
18. Administrator dba o to, aby przetwarzane przez niego dane były prawidłowe, a w miarę potrzeby i posiadanych możliwości dokonuje ich uaktualnienia.
19. Administrator danych przechowuje dane w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dane dotyczą, przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane, z uwzględnieniem odpowiednich przepisów prawa pozwalających Administratorowi na przetwarzanie danych osobowych przez określony czas.
20. Administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach:
  - a) kontaktu z Klientem (potwierdzenie Usługi, zmiana terminu itd.),
  - b) realizacji Usługi
  - c) przekazania informacji o poważnym zagrożeniu życia lub zdrowia Klienta lub innych osób do odpowiednich instytucji lub organów państwowych, po konsultacji z Klientem i jeżeli wymaga tego powaga sytuacji (Błękitna Linia).
21. Administrator nie przetwarza danych w sposób zautomatyzowany oraz nie wykorzystuje ich w celu profilowania.
22. Administrator nie przekazuje danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
23. Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo do:
  - a) dostępu do danych (art. 15 RODO),
  - b) otrzymania kopii danych (art. 15 ust. 3 RODO),
  - c) sprostowania (art. 16 RODO),
  - d) usunięcia danych (art. 17 RODO),
  - e) ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO),
  - f) przenoszenia danych (art. 20 RODO),
  - g) sprzeciwu — względem przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu z przyczyn uzasadnionych jej szczególną sytuacją, jak również względem przetwarzania danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego (art. 21 RODO),
  - h) cofnięcia zgody w każdym momencie i bez podawania przyczyny, lecz przetwarzanie danych osobowych dokonane przed cofnięciem zgody nadal pozostanie zgodne z prawem. Cofnięcie zgody

spowoduje zaprzestanie przetwarzania przez Administratora danych osobowych w celu, w którym zgoda ta została wyrażona.

24. Podanie danych osobowych w formularzu na Stronie jest dobrowolne. Warunkiem prowadzenia Usługi jest podanie danych osobowych (warunek umowy udzielania świadczeń).
25. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do organu nadzoru - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie. Skargi można składać w formie:
  - a) pisemnej na adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa,
  - b) elektronicznie: za pośrednictwem platformy ePUAP.

## **XII. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory w pierwszej kolejności będą rozstrzygane polubownie. Sądem właściwym w przypadku ewentualnego sporu pozostanie sąd właściwy miejscowo z uwagi na miejsce zamieszkania pozwanego.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, tj. w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych, RODO.
3. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 12 grudnia 2020 roku. Wszelkie jego zmiany będą ogłaszane na stronie <https://psych-e-therapy.com/>