

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PSYCHOLOGICZNYCH ONLINE

STREFA HARMONII Maria Chełkowska-Zacharewicz

Data wejścia w życie: 20.09.2026

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług psychologicznych online przez Marię Chełkowską-Zacharewicz, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą:

STREFA HARMONII Maria Chełkowska-Zacharewicz

ul. Bażantów 20e/34

40-668 Katowice

NIP: 6342540493

2. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pośrednictwem adresu e-mail: **maria@mariachelkowska.com**.
 3. Usługi są świadczone w formie konsultacji online, z wykorzystaniem narzędzi komunikacji elektronicznej wskazanych przez Usługodawcę, w szczególności Google Meet.
 4. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej **mariachelkowska.com** w sposób umożliwiający jego pozyskanie, utrwalenie i odtworzenie.
 5. Przed dokonaniem rezerwacji Klient powinien zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką prywatności.
 6. Regulamin określa zasady korzystania z usług przez osoby fizyczne, w szczególności konsumentów. Jeżeli z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynikają uprawnienia Klienta korzystniejsze niż przewidziane w Regulaminie, stosuje się te przepisy.
-

§ 2. Rodzaj i zakres usług

1. Usługodawca świadczy konsultacje psychologiczne online zgodnie z aktualną ofertą przedstawioną na stronie internetowej oraz w systemie rezerwacji.
2. Rodzaj konsultacji, jej cena, dostępny termin oraz czas trwania są wskazane Klientowi przed dokonaniem rezerwacji.
3. Konsultacja odbywa się w formie indywidualnego spotkania online z psychologiem.

4. Konsultacja psychologiczna nie stanowi świadczenia pomocy w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia ani interwencji kryzysowej wymagającej natychmiastowej pomocy służb lub placówki medycznej.
 5. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia Klient powinien skorzystać z odpowiedniej pomocy alarmowej, medycznej lub kryzysowej właściwej dla miejsca, w którym aktualnie przebywa.
 6. Usługa ma charakter indywidualny i jest świadczona z uwzględnieniem informacji przekazanych przez Klienta podczas konsultacji.
 7. Usługodawca nie gwarantuje osiągnięcia przez Klienta określonego rezultatu konsultacji, ponieważ efekt pomocy psychologicznej zależy m.in. od indywidualnej sytuacji Klienta, jego potrzeb oraz współpracy w procesie.
-

§ 3. Rezerwacja konsultacji i zawarcie umowy

1. Rezerwacja konsultacji odbywa się za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego Calendesk dostępnego za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy.
 2. W ramach rezerwacji Klient wybiera dostępną usługę oraz termin konsultacji, podaje wymagane dane i przechodzi do płatności.
 3. Podanie danych niezbędnych do realizacji rezerwacji jest konieczne do zawarcia i wykonania umowy.
 4. Umowa o świadczenie konsultacji zostaje zawarta po dokonaniu przez Klienta prawidłowej rezerwacji i skutecznym dokonaniu płatności, chyba że z informacji przedstawionych Klientowi przed dokonaniem rezerwacji wynika inaczej.
 5. Po dokonaniu rezerwacji Klient otrzymuje na podany przez siebie adres e-mail potwierdzenie rezerwacji oraz informacje dotyczące konsultacji.
 6. Link umożliwiający udział w konsultacji online może zostać przekazany w wiadomości potwierdzającej rezerwację lub w odrębnej wiadomości przed rozpoczęciem konsultacji.
 7. Klient jest zobowiązany do podania prawidłowych danych kontaktowych oraz sprawdzania wiadomości dotyczących zarezerwowanej konsultacji, w tym folderu wiadomości niechcianych.
 8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skontaktowania się z Klientem, jeżeli Klient podał nieprawidłowy adres e-mail lub inne nieprawidłowe dane kontaktowe.
-

§ 4. Cena i płatność

1. Ceny usług są podawane w złotych polskich i są prezentowane przy konkretnej usłudze przed dokonaniem rezerwacji.
2. Płatność za konsultację jest dokonywana z góry za pośrednictwem systemu Przelewy24.
3. Dostępność konkretnego terminu jest uzależniona od dokonania skutecznej płatności, jeżeli system rezerwacyjny nie wskazuje inaczej.

4. Usługodawca nie pobiera od Klienta dodatkowych opłat, które nie zostały wskazane przed zawarciem umowy.
 5. Obsługę płatności elektronicznych zapewnia Przelewy24. W zakresie danych przetwarzanych w związku z realizacją płatności Przelewy24 może działać jako odrębny administrator danych zgodnie z własnymi zasadami i dokumentacją dotyczącą usług płatniczych.
 6. Po dokonaniu płatności Klient otrzymuje potwierdzenie jej dokonania.
 7. Dokument księgowy dotyczący wykonanej usługi jest wystawiany zgodnie z obowiązującymi przepisami i może zostać przesłany Klientowi drogą elektroniczną.
-

§ 5. Odwołanie lub zmiana terminu konsultacji

1. Klient może bezpłatnie odwołać konsultację lub zmienić jej termin, jeżeli zrobi to **nie później niż 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia konsultacji**.
 2. W przypadku odwołania konsultacji lub zmiany terminu z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 1, Klient może uzgodnić nowy termin konsultacji albo otrzymać zwrot dokonanej płatności, zgodnie z zasadami wskazanymi przez Usługodawcę.
 3. W przypadku odwołania konsultacji **na mniej niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem**, płatność za konsultację nie podlega zwrotowi.
 4. W przypadku niepojawienia się Klienta na konsultacji bez wcześniejszego odwołania lub zmiany terminu, płatność za konsultację nie podlega zwrotowi.
 5. Termin 24 godzin, o którym mowa w niniejszym paragrafie, liczy się wstecz od planowanej godziny rozpoczęcia konsultacji.
 6. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy konsultacja nie może się odbyć w zarezerwowanym terminie, Usługodawca uzgodni z Klientem nowy termin albo zwróci Klientowi otrzymaną płatność.
 7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
-

§ 6. Konsultacje online

1. Konsultacje odbywają się online, za pośrednictwem Google Meet lub innego narzędzia wskazanego przez Usługodawcę.
2. Do udziału w konsultacji Klient potrzebuje urządzenia z dostępem do internetu, sprawnego mikrofonu oraz – w przypadku konsultacji w formie wideo – kamery.
3. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie sobie warunków umożliwiających spokojne i poufne uczestnictwo w konsultacji, w szczególności miejsca zapewniającego prywatność.
4. Klient powinien dołączyć do konsultacji punktualnie.
5. Spóźnienie Klienta nie powoduje automatycznego przesunięcia godziny zakończenia konsultacji.
6. Jeżeli problemy techniczne uniemożliwiają przeprowadzenie konsultacji lub znacząco utrudniają jej przebieg, strony mogą uzgodnić zmianę terminu konsultacji.

7. Usługodawca nie odpowiada za problemy techniczne wynikające z urządzenia, oprogramowania, połączenia internetowego lub innych okoliczności pozostających poza jego kontrolą.
 8. Konsultacje nie są nagrywane przez Usługodawcę, chyba że Klient zostanie o tym wcześniej wyraźnie poinformowany, a nagrywanie będzie odbywało się na zasadach zgodnych z obowiązującymi przepisami.
-

§ 7. Poufność

1. Informacje uzyskane przez psychologa w związku z wykonywaniem zawodu są objęte obowiązkiem zachowania poufności, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
 2. Usługodawca podejmuje odpowiednie środki organizacyjne i techniczne w celu ochrony informacji przekazywanych w związku ze świadczeniem usług.
 3. Klient powinien korzystać z konsultacji w miejscu zapewniającym odpowiedni poziom prywatności.
 4. Klient nie powinien udostępniać osobom trzecim linku do konsultacji ani dopuszczać osób trzecich do udziału w konsultacji bez wcześniejszego uzgodnienia z Usługodawcą.
-

§ 8. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest **STREFA HARMONII Maria Chelkowska-Zacharewicz**.
2. Dane osobowe są przetwarzane w szczególności w celu:
 - obsługi rezerwacji,
 - zawarcia i wykonania umowy,
 - obsługi płatności,
 - przeprowadzenia konsultacji online,
 - wystawienia i przechowywania dokumentów księgowych,
 - obsługi kontaktu z Klientem,
 - dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, praw osób, odbiorców danych oraz stosowanych narzędzi znajdują się w **Polityce prywatności i plików cookies** dostępnej na stronie mariachelkowska.com.
4. Klient nie powinien przekazywać za pośrednictwem formularza kontaktowego, systemu rezerwacji ani innych narzędzi technicznych informacji o stanie zdrowia lub innych szczególnych kategoriach danych, jeżeli nie jest to niezbędne do obsługi danego procesu.
5. Informacje dotyczące przebiegu konsultacji są przetwarzane w związku ze świadczeniem usług psychologicznych na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz zasad wykonywania zawodu.

§ 9. Prawo odstąpienia od umowy

1. Jeżeli Klient jest konsumentem albo inną osobą, której przepisy przyznają ochronę przewidzianą dla konsumenta, umowa zawarta na odległość co do zasady podlega przepisom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Klientowi co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
3. Klient może jednak wyraźnie zażądać rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy.
4. Jeżeli Klient zażąda rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia, zostanie przed rozpoczęciem świadczenia poinformowany o skutkach takiego żądania, w szczególności o tym, że w przypadku odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia może być zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia.
5. Jeżeli usługa zostanie w pełni wykonana przed upływem terminu do odstąpienia za wyraźną zgodą Klienta, po uprzednim poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi, Klient traci prawo odstąpienia od umowy w zakresie przewidzianym przepisami prawa. ([UOKiK – Prawa konsumenta](#))
6. Żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia może być składane za pośrednictwem odpowiedniego pola wyboru podczas rezerwacji.
7. Jeżeli Klient chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, może przesłać Usługodawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail wskazany w Regulaminie.
8. Klient może skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
9. Jeżeli przepisy prawa przewidują zwrot płatności w związku z odstąpieniem od umowy, zwrot nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.

§ 10. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą sposobu świadczenia usługi.
2. Reklamację można przesłać na adres e-mail: **maria@mariachelkowska.com**.
3. W reklamacji warto wskazać:
 - imię i nazwisko,
 - adres e-mail użyty podczas rezerwacji,
 - datę konsultacji,
 - opis problemu,
 - oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
4. Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od ich otrzymania, chyba że obowiązujące przepisy przewidują inny termin.

5. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na adres e-mail podany przez Klienta.
 6. Niniejszy paragraf nie ogranicza praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
-

§ 11. Przelewy24 i dostawcy usług technicznych

1. W celu umożliwienia rezerwacji i realizacji konsultacji Usługodawca korzysta z usług zewnętrznych dostawców technologicznych, w szczególności:
 - **Calendesk** – system rezerwacji,
 - **Przelewy24** – obsługa płatności,
 - **Google Meet** – realizacja konsultacji online,
 - **wFirma** – wystawianie i obsługa dokumentów księgowych,
 - **Netlify** – hosting strony oraz obsługa formularza kontaktowego.
 2. Korzystanie z tych usług może wiązać się z przetwarzaniem danych osobowych przez poszczególnych dostawców zgodnie z zasadami opisanymi w Polityce prywatności.
 3. Usługodawca nie odpowiada za działanie usług zewnętrznych w zakresie, w jakim ich awaria lub niedostępność wynika z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
 4. W przypadku wystąpienia problemu technicznego Usługodawca podejmie rozsądne działania w celu umożliwienia realizacji usługi albo, jeżeli będzie to konieczne, uzgodni z Klientem zmianę terminu.
-

§ 12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
2. Żadne postanowienie Regulaminu nie ma na celu wyłączenia ani ograniczenia praw konsumenta lub innej osoby, której takie prawa przysługują na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.
3. Usługodawca może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu świadczenia usług lub zmiany wykorzystywanych narzędzi.
4. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili zawarcia umowy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej mariachelkowska.com.