

REGULAMIN REZERWACJI WIZYT DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług drogą elektroniczną określa zakres i warunki umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: www.emocjeislowa.pl
2. Definicje:
 - a. Cennik – cennik Usług (konsultacji/ diagnozy/ terapii), udostępniany Klientowi na Stronie internetowej Usługodawcy www.emocjeislowa.pl,
 - b. Klient – osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę,
 - c. Regulamin – niniejszy Regulamin rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem Strony internetowej, udostępniony nieodpłatnie na Stronie internetowej w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznawanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją,
 - d. Strona internetowa – Strona internetowa Usługodawcy, służąca do zapoznania się z Usługami oraz realizacji obsługi Usługi, dostępna pod adresem www.emocjeislowa.pl,
 - e. Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Klientowi możliwości rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną,
 - f. Usługodawca – „Emocje i Słowa” Anna Boniakowska (PKD 86.90.E, 85.59.B, 85.60.Z), ul. 11 Pułku Ułanów Legionowych, nr 6, lok. 5, 06-400, poczta Ciechanów, woj. mazowieckie, pow. ciechanowski, NIP 5661922360, REGON 360055611.
3. Przed skorzystaniem z Usługi, należy zapoznać się z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.
4. Usługa stanowi narzędzie do rezerwacji konsultacji/ diagnozy/ terapii odbywających się w stacjonarnej placówce Usługodawcy oraz do rezerwacji konsultacji/ diagnozy/ terapii świadczonych drogą elektroniczną w formie telefonicznej konsultacji oraz wideo konsultacji. Warunki świadczenia Usług konsultacji/ diagnozy/ terapii zostały zamieszczone poniżej – w Regulaminie Gabinetu.
5. Świadczenie Usługi odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu Usług drogą elektroniczną.

§ 2. Sposób korzystania z Usługi

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na www.emocjeislowa.pl w zakładce „Umów się”.
2. Klient rezerwujący wizytę zobowiązany jest:
 - a. uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, pesel, numer telefonu oraz adres e-mail;
 - b. uiścić przedpłatę w formie zaliczki w wysokości ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty w przypadku wizyt pierwszorazowych lub realizowanych w formie online.
3. Podanie danych przez Klienta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługobiorcy oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
4. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, w przypadku wizyty pierwszorazowej lub/ i odbywającej się online, na adres e-mail podany przez Klienta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty w serwisie PayU.
5. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest uiszczenie przedpłaty w formie zaliczki w wysokości ceny wizyty wynikającej z Cennika. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Usługodawcy lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis PayU.
6. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24 godzin przed wybranym terminem wizyty lub w ciągu godziny w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 godzin do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za niezrezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych Klientów.
7. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób:
 - a. za pomocą kanału płatności dostępnych w linku prowadzącym do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty realizowanym przez serwis PayU;
 - b. przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy 68 1870 1045 2083 1064 5342 0001 Nest Bank.
8. Klient może korzystać z Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyłączeniem przerw w dostępności wynikających z prac serwisowych lub awarii technicznych, na które Usługodawca nie miał wpływu.

§ 3. Reklamacje

1. W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego lub innych zastrzeżeń, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.

2. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy annaboniakowska@gmail.com.
3. Prawidłowo złożona reklamacja, powinna zawierać dane osobowe Klienta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu i opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań.
4. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.

§ 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Odwołanie wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 godziny przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.
2. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości SMS na numer telefonu 505 685 255 lub telefonicznego poinformowania o planowanej nieobecności pod numerem 505 685 255. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania lub zmiany rezerwacji.
3. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przypadkiem przedpłaty lub koniecznością dokonania opłaty za usługę w wysokości 100% wartości usługi.
4. Spóźnienie się Klienta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Usługodawca uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przypadkiem przedpłaty lub koniecznością dokonania opłaty za usługę w wysokości 100% wartości usługi.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Usługodawca zaproponuje Klientowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Usługodawca zwróci Klientowi całość uiszczonej przedpłaty.
6. Usługodawca dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Dostęp do Usługi możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:

- a. stabilnym połączeniem do sieci Internet,
 - b. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
 - c. oprogramowanie systemowe i zasoby sprzętowe urządzenia, są wystarczające dla płynnego korzystania z przeglądarki internetowej.
2. Do realizacji Usługi niezbędne jest posiadanie przez Klienta:
- a. rachunku bankowego,
 - b. konta poczty elektronicznej (e-mail),
 - c. telefonu stacjonarnego lub komórkowego.

§ 6. Polityka prywatności

1. Zgodnie z art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rade (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 (dalej jako Rozporządzenie), Usługodawca informuje, że:
 - a. administratorem Danych Osobowych jest Usługodawca - „Emocje i Słowa” Anna Boniakowska, ul. 11 Pułku Ułanów Legionowych, nr 6, lok. 5, 06-400 Ciechanów, NIP 5661922360, REGON 360055611;
 - b. dane osobowe przechowuje Usługodawca;
 - c. dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 4 pkt 2 Rozporządzenia, wyłącznie w celu realizacji Usługi i nie będą udostępniane podmiotom innym, niż upoważnione na podstawie przepisów prawa;
 - d. dane osobowe przetwarzane są w okresie realizowanej Usługi oraz przyszłych Usług do czasu likwidacji konta lub zgłoszenia sprzeciwu na przetwarzanie tych danych;
 - e. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych;
 - f. Klient posiada prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność w prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - g. Klient posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
 - h. podanie danych osobowych jest warunkiem korzystania z Usługi.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.
2. Spory między Usługodawcą a Klientem będą rozstrzygane w sposób polubowny.
3. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Klientem, sądem właściwym jest sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 18.09.2023.

REGULAMIN GABINETU

§ 1. Postanowienia główne

1. Akceptacja niniejszego regulaminu jest bazą świadczenia usług, stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta między „Emocje i Słowa” Anna Boniakowska a Klientem (osoba dorosła, rodzic lub przedstawiciel ustawowy osoby niepełnoletniej), chyba że w indywidualnej umowie sporządzonej na piśmie strony postanowią zmodyfikować poszczególne postanowienia wzorca.
2. Na diagnozę i terapię przyjmowane są osoby zgłaszające się z własnej inicjatywy, inicjatywy rodziców/opiekunów oraz skierowane przez nauczycieli, lekarzy i innych specjalistów.
3. Usługi diagnostyczno-terapeutyczne oraz szkoleniowe świadczone są przez specjalistę z wyższym wykształceniem kierunkowym, posiadającym doświadczenie w prowadzeniu diagnozy, terapii i szkoleń.
4. Klient zobowiązany jest do przekazania terapeutce (osoba prowadząca terapię) wszelkich informacji o stanie zdrowia, funkcjonowaniu i wszelkich problemach, które mogłyby mieć wpływ na przebieg terapii.
5. Postępowanie terapeutyczne z pacjentem obejmuje trzy etapy: (1) diagnozę, (2) programowanie terapii oraz (3) prowadzenie terapii. Rozpoczęcie terapii każdorazowo poprzedza diagnoza, której wyniki omawiane są z Klientem. Na tej podstawie terapeuta dokonuje wyboru metod i narzędzi pracy terapeutycznej.
6. Zakres oraz dobór form pomocy terapeuta ustala z Klientem.
7. Rodzic/opiekun osoby niepełnoletniej ma prawo być obecny podczas zajęć logopedycznych, lecz terapeuta może zasugerować konieczność opuszczenia sali lub pozostania na zajęciach, jeśli miałyby to mieć wpływ na przebieg terapii.

8. Obecność rodzica/opiekuna dziecka w wieku szkolnym i starszego podczas zajęć psychologicznych nie jest możliwa. Terapeuta z wyprzedzeniem informuje rodzica/ opiekuna o wspólnych spotkaniach, w których jego obecność jest pożądana.
9. Rodzice nie uczestniczący w zajęciach mają obowiązek odbierania dziecka o wyznaczonej godzinie zakończenia zajęć.
10. W zajęciach mogą brać udział jedynie osoby zdrowe (tzn. bez kataru, kaszlu, gorączki, bólów głowy, brzucha, chorób zakaźnych, itp.).
11. Przed i po wizycie gabinet jest dezynfekowany i wietrzony. Wskazane jest pojawianie się na wizycie stacjonarnej o wyznaczonej godzinie.

§ 2. Płatności za zajęcia

1. Możliwe są następujące rodzaje płatności:
 - a. płatność bezpośrednio po odbytych zajęciach (gotówką lub Blikiem)
 - b. płatność za zajęcia z góry (przelewem, w rejestracji online w systemie PayU lub gotówką)
2. W przypadku płatności z góry, opłata za zajęcia, które się nie odbyły a zostały odwołane w odpowiednim czasie, przechodzi na kolejne zajęcia.
3. W przypadku wcześniejszego zakończenia lub przerwania terapii niewykorzystana kwota podlega zwrotowi.
4. Spóźnienie na zajęcia nie powoduje przesunięcia ich w czasie i nie obniża ceny.

§ 3. Zasady odwoływania zajęć

1. DWA DNI przed zaplanowanym spotkaniem wysyłana jest wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie rezerwacji wizyty. Brak wiadomości zwrotnej (do godziny 18:00) równoznaczny jest z anulowaniem rezerwacji, a termin może zostać zaproponowany osobie z listy rezerwowej.
2. Klient/ rodzic/ opiekun ma prawo bezpłatnie odwołać zajęcia, jednak nie później niż na dzień przed planowanym terminem spotkania (24 godziny przed spotkaniem). W wyjątkowych sytuacjach losowych dopuszcza się bezpłatne odwołanie nie później niż do 7:00 rano w dniu zajęć.
3. Zajęcia odwołane na krócej niż 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem zajęć – płatne 50%
4. Zajęcia nieodwołane – płatne 100%
5. W przypadku konieczności odwołania zajęć należy dokonać tego najwcześniej jak to możliwe.
6. Aby odwołać zajęcia należy telefonicznie lub za pomocą SMS'a powiadomić terapeutę o odwołaniu zajęć.

7. Pacjent zobowiązany jest do systematycznego uczestniczenia w zajęciach. Liczne nieobecności (wyłączając chorobę, przypadki losowe) mogą być powodem rezygnacji terapeuty z prowadzenia terapii.
8. Zajęcia odwołane z przyczyn leżących po stronie terapeuty przenoszone są na inny termin uzgodniony z Klientem.

§ 4. Ochrona danych osobowych RODO (klauzula informacyjna)

1. „Emocje i Słowa” Anna Boniakowska to jednoosobowa działalność gospodarcza polegająca na świadczeniu usług w zakresie opieki zdrowotnej, gdzie indziej niesklasyfikowanych (PKD 86.90.E), pozostałych pozaszkolnych form edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowanych (PKD 85.59.B) oraz usług wspomagających edukację (PKD 85.60.Z) realizowana pod adresem ul. 11 Pułku Ułanów Legionowych, nr 6, lok. 5, 06-400, poczta Ciechanów, woj. mazowieckie, pow. ciechanowski, NIP 5661922360.
2. Przetwarzanie danych osobowych podanych dobrowolnie przez Klienta odbywa się wyłącznie w celu prawidłowego realizowania świadczonych usług (obsługi transakcji oraz założenia dokumentacji i wystawienia stosownych opinii, planów terapii oraz zaświadczeń na prośbę Klienta).
3. Administratorem danych osobowych i medycznych jest psycholog, logopeda-audiolog, mgr Anna Boniakowska.
4. Rezerwacja wizyty wiąże się z koniecznością podania swoich danych personalnych (imię i nazwisko oraz numer telefonu i adres e-mail). Po wizycie, w celu wystawienia faktury, Klient dobrowolnie podaje adres zamieszkania oraz NIP. W przypadku konieczności wystawienia stosownej opinii, zaświadczenia lub sporządzenia planu terapii, Klient dobrowolnie podaje swoją datę urodzenia i/ lub numer PESEL.
5. Dane osobowe pozyskane na potrzeby świadczeń nie są wykorzystywane przez Administratora danych w celach innych niż wymagane do zrealizowania usługi.
6. Klient ma prawo do:
 - a. usunięcia swoich danych,
 - b. sprostowania danych – w każdym momencie, gdy znajdzie taka potrzeba osoba, której dane dotyczą, informuje „Emocje i Słowa” Anna Boniakowska o zmianie swoich danych osobowych.
7. Klient ma prawo do zachowania poufności, zarówno swoich danych personalnych, jak i wyników diagnozy oraz terapii. Terapeuta ma dostęp do dokumentacji wyłącznie swoich Pacjentów.

8. Psycholog prowadzący terapię zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu na podstawie art. 14 ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz.U. 2001 Nr 73, poz. 763). Obowiązek ten nie jest ograniczony w czasie. Nie stosuje się go tylko w tych przypadkach, w których poważnie zagrożone jest życie lub zdrowie Klienta lub innych osób albo gdy tak stanowi przepis ustawy.
9. Administrator przetwarzający dane dołoży szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności jest obowiązany zapewnić, aby dane te były:
 - a. przetwarzane zgodnie z prawem;
 - b. zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i niepoddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami;
 - c. merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane;
 - d. przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.
10. Wszelkie pytania, wnioski i sugestie odnoszące się do ochrony prywatności, w szczególności danych osobowych można zgłaszać kontaktując się z Anną Boniakowską. Dane kontaktowe znajdują się w zakładce KONTAKT.
11. Korzystanie ze strony: www.emocjeislowa.pl wiąże się z zapisywaniem danych w plikach cookies. Pliki cookies zapisywane na komputerze Klienta przechowują informacje na temat sesji Użytkownika.

§ 5. Uwagi końcowe

1. Klient/ rodzic/ opiekun wyraża zgodę na fotografowanie i filmowanie podczas diagnozy i terapii logopedycznej. Zebrane materiały (zdjęcia i filmy) służyć będą do diagnozowania i monitorowania postępów w terapii logopedycznej.
2. Zajęcia prowadzone są w sposób bezpieczny, z wykorzystaniem ogólnie uznanych metod terapeutycznych. Podczas zajęć logopedycznych mogą być wykonywane w celach terapeutycznych manipulacje wewnętrzne i zewnętrzne w obrębie twarzoczaszki oraz innych części ciała w uzasadnionych przypadkach.
3. Terapeuta może zrezygnować ze świadczenia pomocy, jeśli:
 - a. problem klienta wykracza poza zakres świadczonych usług,
 - b. Klient nie ma możliwości pokrycia kosztów terapii,
 - c. terapeuta nie jest w stanie zapewnić prawidłowej relacji z Pacjentem.

4. Terapeuta może zlecić dodatkowe konsultacje u specjalisty lub badania lekarskie w celu pogłębienia diagnozy i uzyskania jak najlepszych efektów terapii.
5. Terapeuta na bieżąco informuje Klienta o wynikach badań diagnostycznych oraz o przebiegu i postępach terapii, a Klient przekazuje informację zwrotną dotyczącą efektywności zajęć, zachodzących zmian w funkcjonowaniu itp.
6. Terapeuta przekazuje Klientowi zalecenia do pracy w domu. Klient zobowiązuje się do przestrzegania zaleceń terapeuty dotyczących pracy międzysesyjnej. Od regularnego i konsekwentnego stosowania się do zaleceń terapeuty oraz systematycznego utrwalania ćwiczeń w domu (kilka minut codziennie w terapii logopedycznej oraz zrealizowanie zadań międzysesyjnych w psychoterapii) zależą efekty terapii.
7. Odbycie konsultacji nie gwarantuje późniejszego zapisu na stałe zajęcia. Wszystkie dostępne terminy wizyt dostępne są na stronie internetowej www.emocjeislowa.pl w zakładce „Umów się”.
8. Nieprzestrzeganie zasad Regulaminu może stanowić podstawę do rezygnacji z prowadzenia terapii.
9. ”Emocje i Słowa” Anna Boniakowska zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu, jak również zmiany cen za prowadzone zajęcia. Klient zostanie poinformowany o zmianie cennika z miesięcznym wyprzedzeniem. Cennik dostępny jest w pełnym zakresie na stronie internetowej www.emocjeislowa.pl.
10. Rozpoczęcie współpracy między terapeutą i Klientem następuje po zapoznaniu się Klienta z Regulaminem Gabinetu i jego akceptacji.
11. Regulamin Gabinetu obowiązuje od dnia 18.09.2023 roku.

Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem świadczenia usług specjalistycznych i w pełni świadomie akceptuję jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w pełnym zakresie na stronie internetowej www.emocjeislowa.pl.

Anna Boniakowska