

Regulamin świadczenia usług zapisów i przyjęć na wizyty online i stacjonarne w ośrodku terapeutyczno-rozwojowym Przestrzeń Holistic©

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług zapisów i przyjęć na wizyty stacjonarne i online określa zakres i warunki przyjęć na wizyty stacjonarne i online, umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: www.przestrzenholistic.pl, przez ogłaszany na portalach <https://www.halodoctor.pl/> oraz www.znanylekaz.pl profil ośrodka i prowadzone tam przez ośrodek profile pracujących w nim specjalistów, rejestracji telefonicznej, przez sms lub e-mail poprzedzone zainicjowaniem kontaktu ze strony pacjenta z ośrodkiem daną drogą na numer telefonu lub adres e-mail danego oddziału ośrodka i wyrażeniem chęci umówienia wizyty u danego specjalisty (co jest potwierdzone ze strony ośrodka sms-em lub mailem), lub skorzystaniem z usługi darmowych konsultacji telefonicznych prowadzonych przez osobę pracującą w ośrodku w celu dobrania najodpowiedniejszego specjalisty do danej problematyki jaką zgłasza pacjent, gdzie taka wizyta jest finalnie umawiana telefonicznie i wpisywana w kalendarz, a pacjent o tym jest informowany i uzyskuje potwierdzenie email lub sms na swoje dane podane do kontaktu.

2. Definicje:

1. Cennik - cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,
 2. Pacjent - osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną i stacjonarnie przez Usługodawcę,
 3. Strona internetowa - strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem www.przestrzenholistic.pl oraz profil ośrodka i profile pracujących w nim specjalistów prowadzone na portalach <https://www.halodoctor.pl/> oraz www.znanylekaz.pl
 4. Usługa - usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną, telefonicznie, przez email lub sms której celem jest odbycie odpłatnej wizyty u danego specjalisty pracującego w którejkolwiek z placówek Usługodawcy w formie stacjonarnej lub on-line
 5. Usługodawca - Wholemed Sp. z o.o., ul.Brzeziny 34a/3, 03-256, Warszawa, NIP 5242960982, KRS 0001014598, REGON: 524251104
3. Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.

§ 2. Sposób korzystania ze świadczonych usług i opłaty

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”, poprzez telefon, sms lub email danej placówki.

2. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest:

1. Uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail, lub podać te dane przy rejestracji poprzez telefon, sms lub email

2. Jeżeli jest wymagana- uiścić przedpłatę w formie zaliczki w wysokości 100% ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty. W szczególnych przypadkach (na przykład, gdy pacjent nie dotarł na poprzednio umówioną wizytę i nie poinformował ośrodka o tym fakcie z odpowiednim wyprzedzeniem) ma każdorazowo prawo do wymagania przedpłaty także, gdy na stronie internetowej taki wymóg nie widnieje

3. Podanie danych przez Pacjenta 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, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym (a także w niektórych przypadkach na podany numer telefonu sms-em) zostanie wysłany link prowadzący do strony internetowej umożliwiającej uiszczenie przedpłaty, jeśli dana wizyta jej wymaga, lub ośrodek co do danej wizyty taka decyzję podejmie (np z uwagi na wcześniejsze wielokrotne odwołania pacjenta wizyt). Link ważny jest 24 godziny od momentu jego utworzenia i tyle czasu ma pacjent na uiszczenie opłaty, co jest warunkiem skutecznej rezerwacji. Pacjent może także dokonać przelewu bezpośrednio na konto ośrodka, wymagane jest wtedy przesłanie potwierdzenia wygenerowanego w systemie bankowości elektronicznej banku pacjenta i przesłanie go na adres e-mail ośrodka w celu weryfikacji jego poprawności.

5. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest skuteczna rezerwacja wizyty na stronie internetowej Ośrodka lub wyrażenie takiej chęci telefonicznie, poprzez sms lub email, co jest potwierdzane sms-em lub maile wysyłanym do pacjenta. Ośrodek nigdy nie wprowadza w grafik wizyt, w których pacjent nie wyraził chęci uczestniczenia.

6. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, gdy dla danego pacjenta lub danej usługi przedpłata jest wymagana, termin uznaje się za niezarezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych pacjentów.

7. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób:

1. za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”

2. przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy.

- 8. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym lub podany w trakcie rozmowy telefonicznej.**

§ 3. Reklamacje

- 1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej Usługodawcy wskazany na stronie www.przestrzenholistic.pl dla danego oddziału, gdzie usługa została wykonana lub gdy strona nie funkcjonuje na adres recepca@przestrzenholistic.pl**
- 2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.**

§ 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

- 1. Odwołanie przedpłaconej wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h 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 poprzez stronę internetową ośrodka korzystając z udostępnionego tam systemu rezerwacji, portal współpracujący z ośrodkiem jak ZnanyLekarz, gdzie udostępniamy niektóre z kalendarzy naszych specjalistów, wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail danego oddziału Usługodawcy, gdzie usługa ma być świadczona podany na stronie www ośrodka Usługodawcy www.przestrzenholistic.pl lub poprzez kontakt telefoniczny/sms na numer danego oddziału ośrodka Usługodawcy, gdzie usługa ma być świadczona podany na stronie www usługodawcy www.przestrzenholistic.pl. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji. W żadnym wypadku nie jest możliwe także odpowiadanie na automatycznie wysyłane sms-y przez Usługodawcę spod nazwy 'PHolistic', bo te odpowiedzi nie są do Usługodawcy przesyłane, a co za tym idzie ten nie ma możliwości ich odczytu. Usługodawca w tych wiadomościach informuje o numerze danego oddziału na który można odpowiedzi przesyłać.**
- 3. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny leżącej po stronie pacjenta, chyba, że Usługodawca stwierdzi inaczej.**
- 4. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty 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 przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty. Może się to zdarzyć głównie z uwagi na sytuacje losowe przykładowo związane ze zdrowiem specjalistów, czy kwestie techniczne związane z lokalem, gdzie świadczone są usługi jak i inne- nie wymienione okoliczności, które trudno przewidzieć. W razie odwołania Usługodawca proponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub nie proponowania go przy wizycie przedpłaconej Usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty, jeśli ta została skutecznie dokonana. Odwołanie wizyty przez Usługodawcę nie uprawnia Pacjenta do zmiany zasad rezerwacji i odwołań na linii Pacjent-Usługodawca i te pozostają niezmiennie jak opisane w tym regulaminie. Usługodawca w żadnym wypadku nie odpowiada również za koszty jakie Pacjent musiał ponieść, aby na wizytę dotrzeć, co Pacjent przystępując do rejestracji w pełni rozumie i akceptuje.
6. Usługodawca dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

§ 5. Dane do kontaktu z Ośrodkiem

1. Strona internetowa: www.przestrzenholistic.pl
2. Numer telefonu: indywidualny dla każdej placówki prowadzonej przez Usługodawcę podany na stronie internetowej www.przestrzenholistic.pl , lub gdy strona nie działa to +48 794 205 629
3. Adres e-mail: indywidualny dla każdej placówki prowadzonej przez Usługodawcę podany na stronie internetowej www.przestrzenholistic.pl , lub gdy strona nie działa to recepca@przestrzenholistic.pl

§ 6. Zasady świadczenia usług Ośrodka stacjonarnie i on-line:

1. Osobę prowadzącą terapię obowiązuje tajemnica zawodowa, nie może ona dzielić się informacjami, w posiadanie których weszła w związku z wykonywaniem terapii, poza sytuacjami (w odniesieniu do psychoterapii) określonymi w kodeksie psychologa i prawie polskim, w tym konsultacji i superwizji
2. Osoba prowadząca terapię posiada odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu, podlega superwizji zawodowej. W swoich działaniach prezentuje uczciwość i szacunek wobec światopoglądu, orientacji seksualnej, przekonań religijnych osób, z którymi pracuje.

3. **Sesje terapeutyczne i psychoterapeutyczne indywidualne trwają 50 min, sesje psychoterapeutyczne par i małżeństw, rodzinne - 50 lub 80 min, konsultacja psychiatryczna pierwsza 40 min, konsultacja psychiatryczna kolejna 20 min, zmiany czasu wizyty mogą być zastosowane w porozumieniu z osobą prowadzącą terapię**
4. **Częstotliwość sesji, jak również czas trwania terapii określany jest indywidualnie z osobą prowadzącą terapię**
5. **W przypadku spóźnienia obowiązuje płatność za całą sesję, sesja nie może być przedłużana, ze względu na szacunek do czasu osób prowadzących, jak i kolejnych osób korzystających z usług Ośrodka**
6. **Zaplanowaną wizytę można odwołać na minimum (nie później niż) 24 godziny przed ustalonym terminem. Sesja nieodwołana lub odwołana po tym czasie jest pełnopłatna. Jednorazowe niestawienie się na umówioną wizytę wymaga uregulowania płatności za wizytę, która z winy pacjenta się nie odbyła + przedpłaty 100% ceny przed kolejną (do 48 h przed wizytą). Dwukrotne niestawienie się na umówioną wizytę wymaga uregulowania płatności za dwie wizyty, które z winy pacjenta się nie odbyły + przedpłaty 100% ceny dla następnych trzech kolejnych wizyt, do 48 h przed każdą). Przy 2 umówionych i nie opłaconych przez pacjenta wizytach (wliczając w to wizyty wymagające przedpłaty) ośrodek ma prawo odmówić pacjentowi możliwości zapisu na wizyty kolejne jak i świadczenia dalej jakichkolwiek usług na jego rzecz. W wyjątkowych przypadkach (zdarzenia faktycznie losowe, udokumentowane) sesje można odwołać bezpłatnie - do indywidualnego uzgodnienia.**
7. **Pacjenci, którzy są w stałym procesie psychoterapeutycznym, mogą odwołać wizytę bezpłatnie nie więcej niż 4 razy w ciągu 12 miesięcy od daty rozpoczęcia stałego procesu psychoterapeutycznego, jednak nie później niż na 48 h przed sesją.**
8. **Wizyty można opłacać z góry przelewem na konto Ośrodka, przy pomocy linku generowanego do PayU (ważny 24h) i wysyłanego na adres e-mail i/lub sms-em na numer telefonu pacjenta, lub gotówką i kartą płatniczą na miejscu na recepcji zawsze przed rozpoczęciem sesji, według aktualnych stawek za czas pracy poszczególnych specjalistów - informacja na recepcji.**

§ 7. Wymagania techniczne

1. **Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:**
 1. **korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,**
 2. **korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,**

3. minimalne wymagania sprzętowe:

- 1. Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),**
- 2. 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,**
- 3. minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,**
- 4. stałe połączenie do sieci Internet.**

2. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:

- 1. rachunku bankowego, w banku działającym na terytorium RP w przypadku wizyty przedpłaconej przez PayU lub przelewem,**
- 2. konta poczty elektronicznej,**
- 3. telefonu komórkowego z aktywnym numerem u operatora działającego na terenie Polski.**

§ 8. Postanowienia końcowe

- 1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.**
- 2. Wszelkie spory między Usługodawcą, a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.**
- 3. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, 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 26.03.2023r**