Regulamin współpracy terapeutycznej

Gabinet Zuzanny Matysek · konsultacje psychologiczne, psychoterapia indywidualna, terapia par i rodzin. Wersja 2026-11-19-v2.

1. Osoba prowadząca i zasady pomocy

Spotkania prowadzi Zuzanna Matysek, psycholog i psychoterapeutka w trakcie szkolenia w nurcie systemowym. Usługodawcą jest OZEVIA Sp. z o.o., ul. Chmielna 2/31, 00-020 Warszawa, KRS 0001010857, NIP 5252942247, REGON 524369751. Kontakt: zuzannamatysek.psychoterapia@gmail.com, tel. 881 508 559. Adres siedziby spółki nie jest adresem gabinetu.

Pierwsze konsultacje służą poznaniu sytuacji i ustaleniu, czy proponowana pomoc odpowiada potrzebom osoby zgłaszającej się. Rozpoczęcie psychoterapii wymaga wspólnego uzgodnienia celu, formy i zasad pracy; sama konsultacja nie zobowiązuje do podjęcia terapii.

Prowadząca pracuje z należytą starannością, w granicach swoich kompetencji. Nie gwarantuje określonego efektu ani czasu jego osiągnięcia. Przebieg terapii zależy również od indywidualnej sytuacji i zaangażowania uczestników. Ten zapis nie wyłącza odpowiedzialności za nienależyte wykonanie usługi.

2. Uzgadnianie spotkań i stałego terminu

Konsultacja psychologiczna, psychoterapia indywidualna i terapia par trwają standardowo 50 minut, a terapia rodzinna 75 minut. Spotkania odbywają się online lub w gabinecie w Legionowie po jego otwarciu. Pełny adres spotkania stacjonarnego jest przekazywany przed ostatecznym uzgodnieniem wizyty i wpłatą.

Regularność, częstotliwość i skład uczestników ustala się z prowadzącą. Można uzgodnić pojedyncze spotkanie lub cykl. Każda sesja stanowi osobno rozliczany termin. Brak obecności na jednej sesji nie odwołuje automatycznie kolejnych.

Przy rezerwacji internetowej zgłoszenie oczekuje na przedpłatę; umowa dotycząca spotkania zostaje zawarta po odnotowaniu wpłaty i przesłaniu potwierdzenia. Nieopłacone zgłoszenie może zostać zwolnione po wcześniejszej wiadomości do zgłaszającego.

Jeżeli prowadząca dopuszcza zapis bez natychmiastowej przedpłaty, w tym zapis cykliczny lub gotówkę na miejscu, termin, cena, termin zapłaty i regulamin muszą zostać zaakceptowane przez obie strony przed spotkaniem, np. w korespondencji e-mail. Wtedy uzgodnienie wiąże strony także przed wpłatą. Sam wpis w kalendarzu lub wysłanie przypomnienia nie oznacza zgody pacjenta i nie tworzy obowiązku zapłaty.

Powtarzające się nieobecności lub przekładanie spotkań wymagają omówienia dalszej współpracy. Po uprzedniej informacji prowadząca może zrezygnować z utrzymywania stałego terminu; nie oznacza to automatycznej opłaty za nieuzgodnione przyszłe sesje.

3. Płatności

Cena konkretnego spotkania jest podawana przed jego zamówieniem lub uzgodnieniem, zgodnie z aktualnym cennikiem. Standardowo obowiązuje pełna przedpłata. Inny termin lub sposób rozliczenia wymaga uzgodnienia z prowadzącą.

Możliwa jest płatność online przez Stripe, przelew na rachunek spółki lub BLIK na telefon; gotówka na miejscu jest dostępna po uzgodnieniu. Dostępność karty, Apple Pay, Google Pay i BLIK online zależy od

operatora i urządzenia. Zwykłe przelewy i BLIK na telefon są potwierdzane po sprawdzeniu wpływu.

Można opłacić kilka uzgodnionych sesji z góry. Wpłata jest przypisana do wskazanych terminów, a każdą sesję rozlicza się osobno, także przy odwołaniu lub zakończeniu terapii. Przedpłata nie przepada w całości tylko dlatego, że pacjent rezygnuje z dalszej współpracy.

Za nieopłacone spotkanie może zostać wysłane przypomnienie z linkiem do płatności dwa dni przed terminem. Brak przypomnienia nie zmienia wcześniej uzgodnionego terminu zapłaty. Przed ponowną wpłatą należy wyjaśnić przelew już zlecony. Zmiana ceny nie obejmuje sesji już uzgodnionych w konkretnej cenie; nowe stawki są przedstawiane i uzgadniane przed kolejnymi rezerwacjami.

4. Odwołanie, zmiana terminu i nieobecność

Odwołanie lub przełożenie sesji jest bezpłatne, jeśli wiadomość dotrze co najmniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem. Termin liczy się w godzinach kalendarzowych, także w weekendy i święta. Odwołanie należy wysłać e-mailem lub SMS-em na podane dane kontaktowe, wskazując termin i osobę, której dotyczy. O terminowości decyduje otrzymanie wiadomości, a nie późniejsza odpowiedź gabinetu.

Odwołanie lub zmiana terminu w czasie krótszym niż 24 godziny przed sesją oraz nieobecność bez odwołania wiążą się z pełną opłatą za uzgodniony i zarezerwowany czas. Zasada obejmuje także zaakceptowane terminy cykliczne i uzgodnione zapisy bez natychmiastowej przedpłaty. Wpłata nie przechodzi wówczas automatycznie na kolejną sesję.

Przy odwołaniu z wymaganym wyprzedzeniem pacjent może uzgodnić przeniesienie wpłaty na inny termin albo otrzymać zwrot w ciągu 14 dni. Jeżeli sesję odwołuje prowadząca, pacjent wybiera nowy termin albo pełny zwrot za niewykonaną sesję. Zwrot nie wiąże się z dodatkową opłatą.

Powyższe zasady nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia od umowy ani innych bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta. Nie powodują opłat za terminy, których pacjent nie zamówił lub nie zaakceptował.

5. Spóźnienia i spotkania online

Spóźnienie pacjenta nie przedłuża sesji i nie obniża uzgodnionej ceny, jeżeli prowadząca pozostawała gotowa do spotkania. O przewidywanym spóźnieniu należy poinformować. Opóźnienie po stronie prowadzącej jest rekompensowane uzupełnieniem czasu lub odpowiednim rozliczeniem uzgodnionym z pacjentem.

Podczas sesji online uczestnik zapewnia prywatne, bezpieczne miejsce i sprawne połączenie. Nie uczestniczy podczas prowadzenia pojazdu ani w obecności nieuzgodnionych osób. W razie awarii strony kontaktują się w celu ustalenia bezpiecznej kontynuacji lub nowego terminu. Rozliczenie uwzględnia przyczynę przerwy oraz rzeczywiście wykonaną część usługi; awaria po stronie gabinetu nie obciąża pacjenta.

6. Poufność i granice kontaktu

Informacje ze spotkań są objęte tajemnicą zawodową w granicach obowiązującego prawa. Jej ograniczenia obejmują w szczególności ustawowy obowiązek ujawnienia informacji oraz sytuacje zagrożenia życia lub zdrowia. Przypadki mogą być omawiane w superwizji z ograniczeniem danych umożliwiających identyfikację i z zachowaniem poufności.

Nagrywanie spotkań, udział obserwatorów lub wykorzystanie materiałów z sesji wymagają uprzedniego omówienia oraz wymaganych zgód uczestników. Zgoda na terapię nie jest zgodą na nagrania ani publikację wizerunku.

Kontakt między sesjami służy sprawom organizacyjnym, chyba że uzgodniono inny zakres. E-mail i telefon gabinetu nie zapewniają całodobowej dostępności, interwencji kryzysowej ani terapii przez wiadomości. Przy bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia należy skorzystać z pomocy służb ratunkowych.

7. Terapia par i rodzin oraz osoby niepełnoletnie

Przed rozpoczęciem terapii par lub rodzin ustala się uczestników, cel wspólnej pracy, zasady kontaktu poza wspólną sesją i przekazywania informacji. Prowadząca zachowuje bezstronność wobec uczestników; terapia nie służy rozstrzyganiu, kto ma rację, ani zastępowaniu postępowania sądowego. Udział dodatkowej osoby lub zmiana składu spotkania wymaga wcześniejszego uzgodnienia.

Każda dorosła osoba wyraża zgodę we własnym imieniu. Dla planowej terapii osoby niepełnoletniej wymagane są zgody uprawnionych przedstawicieli ustawowych; jeżeli oboje rodzice mają prawo współdecydowania w tym zakresie, gabinet wymaga ich wspólnej zgody. Podstawa samodzielnej reprezentacji podlega weryfikacji. Gabinet wymaga także zgody osoby, która ukończyła 16 lat; stanowisko młodszego dziecka uwzględnia się odpowiednio do wieku i dojrzałości.

Brak wymaganej zgody lub spór dotyczący reprezentacji może uniemożliwić rozpoczęcie planowej pomocy. Sama zapłata nie zastępuje zgody na terapię. Zakres informacji przekazywanych rodzicom i innym uczestnikom omawia się z poszanowaniem prawa, poufności i dobra dziecka. Formularz zgody jest osobnym dokumentem.

8. Bezpieczeństwo i zakończenie współpracy

Warunkiem pracy jest wzajemny szacunek i bezpieczeństwo. Uczestnik przekazuje informacje istotne dla bezpiecznej pomocy i nie przychodzi pod wpływem alkoholu lub innych substancji utrudniających świadomy udział. Prowadząca może odmówić rozpoczęcia lub przerwać sesję, jeżeli występuje zagrożenie, agresja, groźby lub stan uniemożliwiający bezpieczne prowadzenie spotkania.

Gdy potrzeby wykraczają poza kompetencje lub możliwości gabinetu, występuje konflikt ról albo dalsza praca w danej formule jest niewskazana, prowadząca omawia to z pacjentem i w miarę możliwości rekomenduje odpowiednią pomoc. Uporczywe naruszanie uzgodnionych zasad lub brak wymaganych płatności może prowadzić do wstrzymania kolejnych spotkań albo zakończenia współpracy po uprzedniej informacji. Sposób zakończenia powinien uwzględniać stan i bezpieczeństwo pacjenta.

Pacjent może zakończyć terapię. Zaleca się omówienie decyzji podczas sesji podsumowującej, ale dodatkowe spotkania nie są obowiązkowe. Rozliczenie dotyczy wykonanych usług i odwołanych, wcześniej uzgodnionych terminów zgodnie z punktem 4; niewykorzystane przedpłaty podlegają rozliczeniu i należnemu zwrotowi.

9. Reklamacje, dane i obowiązywanie zasad

Reklamacje można przesłać na adres e-mail lub adres siedziby spółki, podając termin, zastrzeżenia, oczekiwany sposób rozwiązania i kontakt do odpowiedzi. Gabinet odpowiada w ciągu 14 dni. Regulamin nie wyłącza ustawowej odpowiedzialności usługodawcy ani możliwości dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

Administratorem danych jest OZEVIA Sp. z o.o. Szczegółowe informacje zawiera osobna Polityka prywatności i informacja RODO dostępna na stronie gabinetu. Potwierdzenie zapoznania się z tą informacją nie jest zgodą na dowolne przetwarzanie danych o zdrowiu ani zgodą marketingową.

Regulamin jest przekazywany przed uzgodnieniem usługi i dostępny do pobrania. Szczegóły procesu terapeutycznego można doprecyzować we wspólnym kontrakcie, z poszanowaniem praw pacjenta. Zmiany regulaminu nie działają wstecz; nowe zasady dla trwającej współpracy wymagają uprzedniego przekazania i akceptacji.

Informacja o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Konsument może co do zasady odstąpić od umowy zawartej przez internet lub w inny sposób na odległość w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny. Wystarczy wysłać jednoznaczne oświadczenie przed upływem terminu na adres e-mail lub adres siedziby OZEVIA wskazany w punkcie 1.

Jeżeli usługa ma rozpocząć się wcześniej, potrzebne jest wyraźne żądanie konsumenta utrwalone na trwałym nośniku. Przy odstąpieniu po prawidłowym rozpoczęciu usługi na takie żądanie należna może być proporcjonalna zapłata za faktycznie wykonaną część. Prawo odstąpienia wygasa po pełnym wykonaniu usługi tylko po spełnieniu ustawowych warunków uprzedniej wyraźnej zgody i poinformowania o utracie prawa. Sama przedpłata ani rezerwacja czasu nie oznaczają pełnego wykonania terapii.

Należny zwrot następuje nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, co do zasady tą samą metodą płatności. Zasady odwołania sesji z punktu 4 nie znoszą tego prawa.

Przykładowe oświadczenie: Do OZEVIA Sp. z o.o. Niniejszym odstępuję od umowy dotyczącej spotkania [data i godzina / numer rezerwacji], zawartej dnia [data]. Imię i nazwisko: […]. Kontakt do odpowiedzi: […]. Data: […]. Podpis tylko przy oświadczeniu papierowym. Korzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.