DLA CIEBIE – CENTRUM TERAPII

REGULAMIN CENTRUM TERAPII

zasad organizacyjnych i korzystania z usług

Konsultacje psychologiczne • psychoterapia • praca z parami i rodzinami • usługi online

Placówka	Dla Ciebie – Centrum Terapii
Miejsce świadczenia usług	ul. Wasilewskiego 20/10, 30-305 Kraków oraz online
Podmiot prowadzący	Zemsta-Piasecki sp. z o.o.
Dane rejestrowe	KRS 0001013828 • NIP 6793257836 • REGON 524204346
Siedziba spółki	ul. Ludwika Rydygiera 15/5, 30-695 Kraków
Kontakt	+48 533 763 558 • tomasz@zemsta-piasecki.pl

Wersja 1.0 • obowiązuje od 22 września 2026 r.

NAJWAŻNIEJSZE ZASADY W SKRÓCIE

Cel dokumentu. Regulamin porządkuje organizację Centrum i zasady umowy z klientem. Nie zastępuje indywidualnego kontraktu ze specjalistą, informacji o przetwarzaniu danych ani Standardów Ochrony Małoletnich.

1. Pomoc jest dobrowolna, oparta na szacunku, rzetelnej informacji i uzgodnionym celu; klient może zadawać pytania, odmówić proponowanego działania i zakończyć współpracę.
2. Specjalista przedstawia swoje kwalifikacje, etap szkolenia, formę pracy i granice kompetencji; nie gwarantuje określonego rezultatu, lecz działa z należytą starannością.
3. Poufność jest zasadą. Może zostać ograniczona tylko wtedy, gdy wymaga tego prawo lub ochrona życia, zdrowia albo bezpieczeństwa klienta lub innej osoby.
4. Wizytę można bezpłatnie odwołać lub przełożyć ponad 24 godziny wcześniej. Później co do zasady należna jest pełna opłata.
5. Jeśli nie możesz przyjść stacjonarnie, możliwa jest zmiana na spotkanie online w tym samym terminie, o ile specjalista potwierdzi taką możliwość.
6. Sesji nie wolno nagrywać, fotografować ani transmitować bez odrębnej, uprzedniej i świadomej zgody wszystkich uprawnionych osób.
7. Centrum nie jest całodobowym punktem interwencji kryzysowej. W bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia należy dzwonić pod numer 112 lub 999.

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Cel i zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady organizacji i korzystania z odpłatnych usług świadczonych stacjonarnie w Centrum oraz online, w tym zasady rezerwacji, płatności, odwoływania wizyt, poufności, bezpieczeństwa, składania skarg i zakończenia współpracy.
2. Regulamin obowiązuje podmiot prowadzący, osoby wykonujące usługi w ramach Centrum oraz klientów, opiekunów prawnych, płatników i inne osoby uczestniczące w usłudze w zakresie, który ich dotyczy.
3. Indywidualne uzgodnienia ze specjalistą mogą doprecyzować częstotliwość, cele, formę, zasady kontaktu między sesjami i inne elementy procesu. Nie mogą one ograniczać praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów ani obniżać standardu ochrony małoletnich.
4. W sprawach dotyczących małoletnich Regulamin stosuje się łącznie ze Standardami Ochrony Małoletnich Centrum. W razie rozbieżności pierwszeństwo ma rozwiązanie zapewniające wyższy poziom ochrony dziecka.

§ 2. Dane podmiotu i organizacja pracy

1. Placówkę pod nazwą handlową „Dla Ciebie – Centrum Terapii” prowadzi Zemsta-Piasecki sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Ludwika Rydygiera 15/5, 30-695 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001013828, NIP 6793257836, REGON 524204346, dalej „Spółka”.
2. Podstawowym miejscem świadczenia usług stacjonarnych jest lokal przy ul. Wasilewskiego 20/10, 30-305 Kraków. Usługi mogą być świadczone także online lub w innym miejscu wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji.
3. Centrum działa w godzinach wynikających z aktualnego grafiku potwierdzonych wizyt. Brak odpowiedzi poza godzinami pracy administracyjnej nie oznacza przyjęcia zgłoszenia ani zapewnienia pomocy kryzysowej.
4. Kontakt organizacyjny odbywa się telefonicznie lub SMS-em pod numerem +48 533 763 558, pocztą elektroniczną na adres tomasz@zemsta-piasecki.pl, przez serwis rezerwacyjny albo innym wskazanym kanałem służbowym.
5. Jeżeli potwierdzenie rezerwacji lub informacja przekazana przed zawarciem umowy nie wskazuje wyraźnie inaczej, stroną umowy dotyczącej usługi oferowanej przez Centrum jest Spółka, a specjalista wykonuje usługę na jej rzecz.

§ 3. Definicje

Centrum — Dla Ciebie – Centrum Terapii, prowadzone przez Spółkę.

Specjalista — psycholog, psychoterapeuta, osoba w trakcie szkolenia psychoterapeutycznego, pedagog albo inna osoba wykonująca usługę w granicach swoich kwalifikacji i kompetencji.

Klient — osoba korzystająca z usługi; przy pracy z parą, rodziną albo grupą klientami są wszyscy uzgodnieni uczestnicy w zakresie, w jakim usługa ich dotyczy.

Opiekun — rodzic, przedstawiciel ustawowy, opiekun prawny lub inna osoba uprawniona do działania w imieniu małoletniego.

Płatnik — osoba lub podmiot finansujący usługę, który nie uzyskuje z tego tytułu prawa do informacji o treści spotkań.

Usługa — konsultacja, poradnictwo, pomoc psychologiczna, psychoterapia, spotkanie pary lub rodziny, zajęcia grupowe, warsztat albo inna forma wsparcia opisana w aktualnej ofercie Centrum.

Sesja — umówiony przedział czasu przeznaczony na konkretną usługę, stacjonarnie albo online.

Serwis rezerwacyjny — zewnętrzna platforma, w szczególności ZnanyLekarz, wykorzystywana do prezentacji oferty, rezerwacji, przypomnień lub płatności; jej własny regulamin obowiązuje w zakresie usług technicznych tej platformy.

ROZDZIAŁ II. STANDARDY PROFESJONALNE I ETYCZNE

§ 4. Zasady udzielania pomocy

1. Centrum i specjaliści działają z poszanowaniem autonomii, podmiotowości, godności, intymności i prawa klienta do dokonywania wyborów, z uwzględnieniem bezpieczeństwa i obowiązującego prawa.
2. Klienci są traktowani równo, bez dyskryminacji ze względu w szczególności na pochodzenie, płeć, tożsamość i ekspresję płciową, orientację psychoseksualną, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, neuroróżnorodność, wyznanie, światopogląd, sytuację rodzinną lub status społeczno-ekonomiczny.
3. Specjalista podejmuje się wyłącznie zadań mieszczących się w jego kompetencjach. Gdy potrzeby klienta wykraczają poza te kompetencje, proponuje konsultację lub zmianę specjalisty, a w sytuacji zagrożenia przechodzi z roli pomocowej do interwencyjnej w zakresie koniecznym dla ochrony życia lub zdrowia.
4. Specjalista udziela rzetelnej informacji o swoim wykształceniu, kwalifikacjach, posiadanych certyfikatach i etapie szkolenia. Określenia zawodowe są używane zgodnie z aktualnym prawem i rzeczywistym statusem osoby.
5. Praca jest poddawana superwizji lub konsultacji zawodowej odpowiednio do rodzaju usługi, etapu szkolenia i standardu organizacji zawodowej. Przypadki omawia się w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta.
6. Centrum nie obiecuje wyleczenia ani określonego efektu. Zobowiązanie dotyczy profesjonalnego działania z należytą starannością, a przebieg i wynik zależą także od charakteru trudności, warunków życia, współpracy i innych czynników niezależnych od specjalisty.

§ 5. Granice relacji i konflikty interesów

1. Relacja zawodowa służy wyłącznie realizacji uzgodnionej usługi; niedopuszczalne jest wykorzystywanie zależności klienta do celów osobistych, finansowych, seksualnych, ideologicznych lub promocyjnych.
2. Specjalista unika łączenia ról, które mogą osłabić bezstronność lub bezpieczeństwo, w szczególności pracy z bliskim krewnym, przyjacielem, pracownikiem pozostającym w zależności służbowej albo osobą, z którą łączy go istotny interes prywatny.
3. Relacje romantyczne i seksualne z aktualnym klientem są zakazane. Kontakt w prywatnych mediach społecznościowych i spotkania towarzyskie poza uzgodnionym kontekstem zawodowym nie są podejmowane.
4. Specjalista co do zasady nie inicjuje kontaktu fizycznego. Kontakt konieczny dla bezpośredniego bezpieczeństwa jest ograniczony do niezbędnego zakresu; każdy inny kontakt wymaga jednoznacznej zgody, może zostać przerwany w każdej chwili i nie może mieć charakteru intymnego ani seksualnego.
5. Drobny, symboliczny upominek może zostać przyjęty lub przekazany wyłącznie jawnie, bez tworzenia zobowiązania, tajemnicy, uprzywilejowania lub wpływu na decyzje zawodowe.

6. Jeżeli powstanie konflikt interesów albo przeszkoda osobista wpływająca na jakość pracy, specjalista omawia bezpieczny sposób zakończenia, przekazania lub kontynuowania pomocy.

ROZDZIAŁ III. REZERWACJA I PRZEBIEG USŁUG

§ 6. Rezerwacja i zawarcie umowy

1. Wizytę można zarezerwować przez serwis rezerwacyjny, telefon, SMS, e-mail, osobiście albo bezpośrednio ze specjalistą przez uzgodniony kanał służbowy.
2. Umowa dotycząca pojedynczej usługi zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia terminu i rodzaju usługi przez Centrum lub system rezerwacyjny, chyba że komunikat wyraźnie wskazuje na konieczność dodatkowego potwierdzenia albo przedpłaty.
3. Osoba rezerwująca podaje dane niezbędne do identyfikacji, kontaktu, rozliczenia i bezpiecznego wykonania usługi. Rezerwując dla innej osoby, oświadcza, że jest uprawniona do przekazania danych i zobowiązuje się przekazać tej osobie Regulamin.
4. Centrum może poprosić o przedpłatę, potwierdzenie tożsamości, danych opiekuna albo uprawnienia do działania za małoletniego. Odmowa podania danych koniecznych do wykonania usługi może uniemożliwić jej realizację.
5. Przypomnienie o wizycie ma charakter pomocniczy. Brak przypomnienia nie odwołuje potwierdzonej rezerwacji i nie zwalnia z zasad dotyczących nieobecności.
6. Centrum może odmówić przyjęcia rezerwacji z powodu braku miejsc, braku odpowiednich kompetencji, konfliktu interesów, przeciwwskazań do danej formy pomocy, bezpieczeństwa albo zaległości za wcześniejsze usługi, z poszanowaniem praw klienta i zakazu dyskryminacji.

§ 7. Pierwsze spotkanie i świadoma zgoda

1. Pierwsze spotkanie służy rozpoznaniu oczekiwań, potrzeb i ryzyka, wyjaśnieniu proponowanej formy pracy, kwalifikacji specjalisty, zasad poufności, kosztów i możliwych alternatyw.
2. Klient ma prawo zadawać pytania, prosić o wyjaśnienie, nie wyrazić zgody na proponowane działanie albo wybrać inną formę pomocy. Zgoda jest dobrowolna i może zostać wycofana, z zastrzeżeniem rozliczenia usług już wykonanych lub zarezerwowanych zgodnie z Regulaminem.
3. Jeżeli po konsultacji okaże się, że specjalista nie jest odpowiednią osobą lub proponowana forma pracy nie jest adekwatna, może zaproponować innego specjalistę, konsultację lekarską, interwencję kryzysową lub inną usługę. Rekomendacja nie stanowi gwarancji dostępności.
4. Cele, częstotliwość spotkań i przewidywany sposób monitorowania użyteczności współpracy ustala się indywidualnie. Klient może skorzystać także z jednorazowej konsultacji, jeśli charakter sprawy i rodzaj usługi na to pozwalają.

§ 8. Czas, spóźnienia i zasady lokalowe

1. Wiążący czas trwania usługi wynika z opisu przy rezerwacji lub indywidualnego uzgodnienia. Określenie „do” oznacza maksymalny czas, a nie obowiązek wykorzystania całego przedziału.

2. Spóźnienie klienta nie przedłuża sesji i nie obniża ceny. Po 15 minutach bez kontaktu specjalista może uznać wizytę za nieodbytą z przyczyn leżących po stronie klienta.
3. Gdy specjalista rozpocznie spotkanie z opóźnieniem, zapewnia pełny uzgodniony czas albo proponuje proporcjonalne rozliczenie lub inny termin.
4. Do lokalu należy przychodzić możliwie nie wcześniej niż 10 minut przed wizytą. Osoby towarzyszące uczestniczą w sesji wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu i za zgodą osób, których dotyczy spotkanie.
5. W poczekalni i gabinetach obowiązuje poszanowanie prywatności, ciszy i mienia. Nie wolno fotografować, nagrywać ani komentować obecności innych osób.

§ 9. Usługi online i komunikacja elektroniczna

1. Spotkanie online odbywa się przez uzgodnione narzędzie. Klient zapewnia urządzenie z działającym mikrofonem i kamerą, stabilne połączenie oraz prywatne miejsce ograniczające ryzyko podsłuchania.
2. Link, kod lub zaproszenie do spotkania są przeznaczone wyłącznie dla uczestników. Nie wolno ich udostępniać osobom trzecim ani dołączać innych osób bez wcześniejszego uzgodnienia.
3. Na początku spotkania specjalista może potwierdzić tożsamość, aktualne miejsce pobytu i numer kontaktowy, zwłaszcza przy pracy z małoletnim albo w sytuacji podwyższonego ryzyka.
4. Przy problemach technicznych strony podejmują rozsądną próbę wznowienia połączenia lub przejścia na uzgodniony kanał zastępczy. Jeżeli problem leży po stronie Centrum i uniemożliwia wykonanie istotnej części usługi, klient otrzymuje nowy termin albo zwrot odpowiedniej części opłaty.
5. Jeżeli problem leży po stronie klienta, a specjalista pozostawał gotowy do świadczenia usługi, rozliczenie może nastąpić jak za późne odwołanie.
6. Wiadomości poza sesją służą przede wszystkim organizacji spotkań. Specjalista nie ma obowiązku prowadzenia terapii przez SMS, komunikator lub e-mail ani stałego monitorowania wiadomości o stanie zdrowia.
7. Świadczenie usługi online nie oznacza całodobowej dostępności. W nagłym zagrożeniu należy korzystać z numerów alarmowych właściwych dla miejsca pobytu.

Zakaz nagrywania. Sesji online i stacjonarnych nie wolno nagrywać, fotografować, wykonywać zrzutów ekranu ani transmitować bez odrębnej, uprzedniej zgody wszystkich uprawnionych uczestników oraz specjalisty.

ROZDZIAŁ IV. SZCZEGÓLNE FORMY PRACY

§ 10. Praca z małoletnimi

1. Rozpoczęcie planowej pracy z małoletnim wymaga potwierdzenia umocowania opiekuna oraz pisemnej zgody osoby lub osób uprawnionych, w zakresie wymaganym prawem i charakterem usługi. Centrum może poprosić o dokument potwierdzający władzę rodzicielską, opiekę albo treść orzeczenia sądu.
2. Jeżeli władza rodzicielska przysługuje więcej niż jednej osobie, Centrum może wymagać zgody wszystkich uprawnionych, zwłaszcza przy psychoterapii długoterminowej, diagnozie, wydawaniu opinii, znanym sporze rodziców lub sprzeciwie jednego z nich. W razie nierozwiązanego konfliktu planowa usługa może zostać zawieszona do czasu wykazania podstawy prawnej działania.
3. Małoletni otrzymuje informacje w formie dostosowanej do wieku, dojrzałości, stanu zdrowia, niepełnosprawności, neuroróżnorodności i sposobu komunikowania się. Specjalista dąży do uzyskania jego świadomej zgody lub przyzwolenia odpowiedniego do możliwości rozumienia.
4. Na początku współpracy ustala się, jakie informacje opiekun otrzymuje o organizacji, celach i ogólnym przebiegu pomocy. Treść wypowiedzi małoletniego pozostaje poufna, chyba że ujawnienie jest konieczne dla jego bezpieczeństwa, wynika z prawa albo zostało wcześniej uzgodnione.
5. Niezależnie od zgody opiekuna specjalista respektuje sprzeciw małoletniego w zakresie odpowiednim do jego wieku, dojrzałości i możliwości rozumienia, chyba że podjęcie działania jest konieczne dla jego bezpośredniego bezpieczeństwa lub wynika z obowiązku prawnego.
6. Opiekun zapewnia bezpieczne przyprowadzenie i odebranie małoletniego oraz pozostaje osiągalny telefonicznie, chyba że ustalono inaczej. Zakres pozostawania opiekuna w lokalu ustala się stosownie do wieku i potrzeb dziecka.
7. Podczas spotkania online specjalista zna aktualne miejsce pobytu małoletniego i kontakt do opiekuna. W razie bezpośredniego zagrożenia może ustalić lokalizację, skontaktować się z opiekunem lub wezwać pomoc.
8. Do wszystkich kontaktów z małoletnim stosuje się Standardy Ochrony Małoletnich Centrum, w tym zasady bezpiecznych relacji, rekrutacji personelu, dokumentowania zgłoszeń i interwencji.

§ 11. Pary, związki i rodziny

1. W pracy z parą, związkiem lub rodziną klientami w znaczeniu organizacyjnym i prawnym są uzgodnieni uczestnicy, natomiast przedmiotem pracy może być cały system relacji. Specjalista dba o bezstronność i nie podejmuje roli rzecznika jednej strony przeciw drugiej.
2. Przed rozpoczęciem ustala się uczestników, cel, zasady poufności, kontaktu indywidualnego i przekazywania informacji. Specjalista nie przyjmuje automatycznie roli mediatora, biegłego, pełnomocnika ani osoby rozstrzygającej, kto ma rację.

3. Jeżeli uczestnik przekazuje ważną informację poza wspólną sesją, specjalista może uznać, że jej trwałe ukrywanie uniemożliwia bezpieczne prowadzenie procesu. W pierwszej kolejności uzgadnia z tą osobą sposób wniesienia informacji do wspólnej pracy; w razie braku możliwości może zawiesić lub zakończyć tę formę pomocy.
4. Co do zasady ten sam specjalista nie prowadzi równolegle indywidualnej psychoterapii dwóch członków tej samej pary lub rodziny ani indywidualnej psychoterapii jednej osoby i terapii tej samej pary, chyba że wyjątkowa konfiguracja została świadomie uzgodniona i nie zagraża bezstronności.
5. Gdy na sesję pary przychodzi tylko jedna osoba, spotkanie może zostać przekształcone w konsultację indywidualną i rozliczone według ceny tej usługi tylko wtedy, gdy taką możliwość uzgodniono wcześniej z uczestnikami i specjalistą. Spotkanie indywidualne nie staje się automatycznie częścią wspólnego procesu. Jeżeli zmiany nie uzgodniono, stosuje się zasady odwołania zarezerwowanej sesji pary. Specjalista ma też prawo odmówić sesji indywidualnej, co nie zmienia zasad płatności za spotkanie, które nie zostało odwołane.
6. Informacje o wspólnym procesie nie są przekazywane sądom, pełnomocnikom, pracodawcom lub rodzinie bez właściwej podstawy prawnej. Zaświadczenia i opinie są sporządzane tylko w granicach kompetencji oraz z uwzględnieniem praw wszystkich uczestników i ochrony danych osób trzecich.

§ 12. Grupy i warsztaty

1. Przed udziałem uczestnik otrzymuje informację o celu, formie, prowadzących, cenie i szczególnych zasadach grupy.
2. Uczestnicy zobowiązują się nie ujawniać tożsamości, historii ani wypowiedzi innych osób oraz nie utrwalać wizerunku ani głosu bez zgody.
3. Prowadzący może przerwać udział osoby naruszającej bezpieczeństwo, poufność lub granice innych uczestników; zasady rozliczenia stosuje się jak przy nieodwołaniu usługi.
4. Poufność deklarowana przez uczestników jest ważnym warunkiem grupy, jednak Centrum nie może zagwarantować zachowania tajemnicy przez każdą osobę prywatną. Ryzyko to omawia się przed rozpoczęciem.

ROZDZIAŁ V. CENY, PŁATNOŚCI I ODWOŁYWANIE WIZYT

§ 13. Ceny i płatności

1. Cena usługi jest podawana przed rezerwacją w aktualnym cenniku, profilu specjalisty, serwisie rezerwacyjnym albo bezpośrednim potwierdzeniu. Cena potwierdzona dla danej wizyty jest wiążąca.

2. Płatność może być dokonana gotówką, kartą, BLIK-iem, przelewem lub przez serwis rezerwacyjny – zależnie od możliwości wskazanych przy rezerwacji. Centrum może wymagać przedpłaty, zwłaszcza przy pierwszej wizycie, usłudze online, pakiecie albo wcześniejszych zaległościach.
3. Jeżeli nie ustalono inaczej, płatność następuje przed sesją lub bezpośrednio po niej. Brak zapłaty może po uprzednim wezwaniu skutkować wstrzymaniem kolejnych rezerwacji do czasu uregulowania zaległości.
4. Dokument sprzedaży jest wystawiany zgodnie z przepisami podatkowymi. Dane potrzebne do faktury należy przekazać przed jej wystawieniem, najlepiej przed płatnością; późniejsze zmiany są dokonywane tylko w zakresie dopuszczalnym prawem.
5. Fakt, że usługę finansuje inna osoba, pracodawca lub instytucja, nie daje płatnikowi prawa do informacji o treści sesji, rozpoznaniu lub dokumentacji, chyba że istnieje odrębna, zgodna z prawem podstawa udostępnienia.

§ 14. Odwołanie, przełożenie i nieobecność

1. Wizytę można odwołać, przełożyć lub – po potwierdzeniu – zmienić ze stacjonarnej na online przez telefon, SMS pod numerem +48 533 763 558, serwis ZnanyLekarz, aplikację ZnanyLekarz albo inny uzgodniony kanał.
2. Odwołanie lub przełożenie dokonane ponad 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wizyty jest bezpłatne. Decyduje czas zarejestrowania wiadomości albo zmiany w systemie, a nie czas jej odczytania przez specjalistę.
3. Odwołanie lub przełożenie dokonane 24 godziny lub krócej przed wizytą, a także nieobecność bez odwołania, powodują obowiązek zapłaty kwoty odpowiadającej pełnej cenie zarezerwowanej sesji. Kwota ta stanowi rozliczenie zarezerwowania terminu i gotowości specjalisty do wykonania usługi; dokonana przedpłata zostaje na nią zaliczona, z zastrzeżeniem kolejnych ustępów.
4. Zasada z poprzedniego punktu dotyczy zarówno odwołania, jak i przełożenia. Samo wysłanie prośby o zmianę nie oznacza jej przyjęcia; nowy termin wymaga potwierdzenia.
5. Jeżeli klient nie może przyjść do gabinetu, strony mogą przeprowadzić sesję online w tym samym terminie. Zmiana formy nie jest gwarantowana, lecz w miarę możliwości ma pierwszeństwo przed uznaniem wizyty za nieodbytą.

§ 15. Pakiety i zwroty

1. Jeżeli Centrum oferuje pakiet usług, przed zakupem wskazuje liczbę spotkań, cenę, termin wykorzystania, możliwość przeniesienia i zasady rozliczenia niewykorzystanej części.
2. Odwołanie sesji w pakiecie podlega zasadzie 24 godzin i może powodować uznanie spotkania za wykorzystane.
3. Przy wcześniejszym zakończeniu współpracy niewykorzystaną część przedpłaty rozlicza się zgodnie z warunkami konkretnej oferty i prawem. Centrum nie zatrzymuje zapłaty za usługi, których nie wykona i co do których nie zachodzi uzasadniona należność za rezerwację lub inne świadczenie.

ROZDZIAŁ VI. PRAWA, OBOWIĄZKI I BEZPIECZEŃSTWO

§ 17. Prawa klienta

1. Prawo do poszanowania godności, prywatności, autonomii, różnorodności i granic;
2. Prawo do rzetelnej informacji o usłudze, kwalifikacjach specjalisty, kosztach, poufności, możliwych ograniczeniach i alternatywach;
3. Prawo do współdecydowania o celach i formie pracy, zadawania pytań, odmowy działania i wycofania zgody;
4. Prawo do bezpiecznych warunków stacjonarnych i online oraz komunikacji dostosowanej do możliwości rozumienia;
5. Prawo do poufności, dostępu do dotyczących go danych lub dokumentacji w zakresie przewidzianym prawem oraz informacji o zasadach ich ochrony;
6. Prawo do zgłoszenia zastrzeżeń, skargi lub reklamacji bez działań odwetowych;
7. Prawo do zakończenia współpracy i wyboru innego specjalisty; gdy współpraca specjalisty z Centrum ustaje, klient zachowuje swobodę decyzji o dalszej pomocy, z poszanowaniem zasad ochrony danych i rozliczeń.

§ 18. Obowiązki klienta i zasady porządkowe

- przekazywanie informacji koniecznych dla bezpieczeństwa i adekwatnego wykonania usługi, z prawem odmowy odpowiedzi po poznaniu możliwych konsekwencji;
- punktualność, płatność i odwoływanie wizyt zgodnie z Regulaminem;
- szacunek wobec specjalistów, personelu, innych klientów, ich mienia, prywatności i granic;
- nieprzychodzenie na sesję pod wpływem alkoholu lub innych substancji w stopniu uniemożliwiającym bezpieczny i świadomy udział;
- nieprzynoszenie broni, substancji niebezpiecznych i przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu;
- nieutrwalanie sesji i nieujawnianie informacji o innych osobach poznanych w Centrum;
- korzystanie ze służbowych kanałów kontaktu i nieoczekiwanie stałej dostępności specjalisty poza sesjami.

§ 19. Sytuacje zagrożenia i interwencja

Pomoc natychmiastowa. Centrum nie prowadzi całodobowego dyżuru kryzysowego. W bezpośrednim zagrożeniu życia lub zdrowia należy zadzwonić pod numer 112 lub 999 albo zgłosić się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego lub psychiatrycznej izby przyjęć.

1. Jeżeli specjalista uzyska wiarygodną informację o bezpośrednim lub poważnym zagrożeniu życia, zdrowia albo bezpieczeństwa klienta lub innej osoby, podejmuje działania adekwatne do ryzyka, nawet gdy wymaga to ograniczenia poufności.

2. Działania mogą obejmować ocenę bezpieczeństwa, ustalenie lokalizacji, kontakt z osobą wskazaną do sytuacji nagłych, opiekunem, lekarzem, zespołem ratownictwa, Policją, sądem lub inną uprawnioną instytucją – wyłącznie w zakresie koniecznym.
3. W przypadku podejrzenia krzywdzenia małoletniego stosuje się Standardy Ochrony Małoletnich i właściwą procedurę interwencji; nie obiecuje się bezwzględnej tajemnicy i nie prowadzi samodzielnego dochodzenia.
4. Specjalista może przerwać albo odmówić rozpoczęcia sesji, gdy zachowanie uczestnika, agresja, groźby, stan odurzenia lub warunki techniczne stwarzają zagrożenie albo uniemożliwiają świadomy udział. W razie potrzeby wzywa służby.
5. O sposobie rozliczenia przerwanej sesji decyduje przyczyna przerwania, stopień wykonania usługi i obowiązujące prawo.

ROZDZIAŁ VII. POUFNOŚĆ, DOKUMENTACJA I DANE

§ 20. Poufność i jej ograniczenia

1. Treść spotkań, sam fakt korzystania z pomocy oraz dokumentacja są poufne. Obowiązek poufności trwa także po zakończeniu współpracy, a w zakresie wynikającym ze standardów zawodowych – również po śmierci klienta.
2. Informacje mogą zostać ujawnione za świadomą zgodą osoby uprawnionej albo bez zgody tylko wtedy, gdy istnieje właściwa podstawa prawna, w szczególności obowiązek zawiadomienia, prawnie skuteczne żądanie uprawnionego organu lub konieczność ochrony życia i zdrowia.
3. Przed przekazaniem informacji specjalista ocenia zakres konieczny, tożsamość i uprawnienie odbiorcy oraz – o ile nie zagraża to bezpieczeństwu lub celowi interwencji – informuje klienta.
4. Superwizja, interwizja, szkolenie i konsultacja zawodowa odbywają się z ograniczeniem danych identyfikujących. Użycie nagrania, opisu przypadku w publikacji lub materiale szkoleniowym wymaga odrębnej podstawy i zgody, gdy osoba może być rozpoznana.
5. Współpraca z innym specjalistą, szkołą, pracodawcą, pełnomocnikiem, rodziną lub płatnikiem wymaga zgody klienta albo innej podstawy prawnej oraz ogranicza się do niezbędnego zakresu.

§ 21. Dokumentacja, zaświadczenia i opinie

1. Specjalista prowadzi dokumentację adekwatną do rodzaju usługi, wymogów prawa, standardu zawodowego i bezpieczeństwa. Dokumentacja psychologiczna i terapeutyczna może mieć różny zakres zależnie od celu usługi i nie jest dokumentacją medyczną prowadzoną na zasadach właściwych dla podmiotu leczniczego.
2. Zapisy powinny być rzeczowe, proporcjonalne, chronologiczne i oddzielać fakty, wypowiedzi, obserwacje, hipotezy i podjęte działania.
3. Dokumentację przechowuje się w zatwierdzonych miejscach i systemach z dostępem ograniczonym do osób uprawnionych. Nie przechowuje się jej na prywatnych urządzeniach ani kontach personelu.

4. Klient może złożyć wniosek o dostęp lub kopię dokumentacji. Zakres i forma udostępnienia uwzględniają prawa osób trzecich, ochronę metod diagnostycznych i przepisy właściwe dla rodzaju dokumentacji.
5. Zaświadczenie potwierdzające fakt lub okres korzystania z usług może zostać wydane na wniosek. Opinia, diagnoza, raport dla sądu lub inny dokument wymagający dodatkowej analizy stanowią odrębną usługę i są sporządzane tylko w granicach kompetencji oraz prawa.
6. Specjalista prowadzący terapię nie przyjmuje automatycznie roli biegłego w sporze klienta. Może odmówić sporządzenia dokumentu, który wymagałby oceny osoby niebadanej, naruszał bezstronność, poufność albo wykraczał poza uzgodniony cel.

§ 22. Ochrona danych osobowych

1. W odniesieniu do usług świadczonych w imieniu Spółki administratorem danych jest Spółka.
2. Dane, w tym dane o zdrowiu i inne szczególne kategorie danych, są przetwarzane wyłącznie po ustaleniu właściwej podstawy z art. 6 oraz art. 9 RODO, w określonym celu, zakresie i okresie. Podstawa przetwarzania musi odpowiadać konkretnemu celowi; zgoda nie zastępuje innej podstawy wymaganej przepisami, a jej wycofanie nie wpływa na zgodność wcześniejszego przetwarzania z prawem.
3. Szczegółowe informacje o celach, podstawach, odbiorcach, okresach przechowywania i prawach osoby zawiera odrębna klauzula informacyjna lub polityka prywatności. Regulamin nie zastępuje obowiązku informacyjnego wynikającego z RODO.
4. Wiadomości SMS, e-mail i komunikatory nie powinny zawierać danych klinicznych szerszych niż konieczne. Klient przyjmuje do wiadomości, że zwykła poczta elektroniczna i telefon mogą wiązać się z ryzykiem technicznym, dlatego wrażliwe dokumenty przekazuje się uzgodnionym bezpiecznym sposobem.

§ 23. Nagrania, wizerunek i publikacje

1. Nagranie sesji w celu superwizji, szkolenia lub certyfikacji wymaga odrębnej, świadomej i możliwej do wycofania zgody, określającej cel, odbiorców, sposób zabezpieczenia i czas przechowywania.
2. W przypadku małoletniego wymagana jest zgoda osób uprawnionych oraz – w zakresie dostosowanym do wieku i dojrzałości – zgoda samego małoletniego.
3. Brak zgody na nagranie lub wykorzystanie wizerunku nie może obniżać jakości ani dostępności podstawowej pomocy.
4. Publikowanie historii klienta, opinii, korespondencji, głosu lub wizerunku w celach promocyjnych wymaga odrębnej podstawy. Sama zgoda na usługę, obserwowanie profilu Centrum lub wystawienie opinii w serwisie nie oznaczają zgody na dalsze wykorzystanie.

ROZDZIAŁ VIII. ZMIANA LUB ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY

§ 24. Zakończenie przez klienta

1. Klient może zakończyć współpracę w każdym czasie. Jeśli pozwala na to bezpieczeństwo i charakter procesu, zalecane jest poinformowanie specjalisty i odbycie spotkania podsumowującego, lecz nie jest to warunek skutecznego zakończenia.
2. Zakończenie nie znosi należności za wykonane usługi, pakiety rozliczane zgodnie z warunkami oferty ani opłat za terminy odwołane zbyt późno.
3. Na wniosek klienta specjalista może przekazać uzgodnione informacje kolejnemu profesjonaliście, po ustaleniu podstawy, zakresu i bezpiecznego sposobu przekazania.

§ 25. Zakończenie lub zawieszenie przez specjalistę albo Centrum

1. Współpraca może zostać zawieszona lub zakończona, gdy usługa wykracza poza kompetencje, istnieje konflikt interesów, stan zdrowia specjalisty, brak warunków do skutecznej pracy, trwały brak kontaktu, powtarzające się nieobecności, zaległości płatnicze, naruszanie granic, agresja albo zagrożenie bezpieczeństwa.
2. O ile nie zachodzi nagłe zagrożenie lub poważne naruszenie, decyzję omawia się z klientem z wyprzedzeniem, wskazując przyczynę w zakresie możliwym bez naruszania praw innych osób i proponując bezpieczny sposób zakończenia lub zmianę specjalisty.
3. Centrum nie gwarantuje ciągłej dostępności konkretnej osoby. Zmiana specjalisty wymaga zgody klienta; odwołanie terminu przez Centrum podlega zasadom zwrotu określonym w § 14.
4. Po ustaniu współpracy specjalisty z Centrum klient ma prawo sam zdecydować o dalszym miejscu korzystania z pomocy. Dane i dokumentacja są przekazywane wyłącznie zgodnie z prawem, określonymi rolami administratorów i wolą osoby uprawnionej.

ROZDZIAŁ IX. SKARGI, REKLAMACJE I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 26. Skargi i reklamacje

1. Zastrzeżenie można najpierw omówić ze specjalistą, jeżeli klient czuje się bezpiecznie i uznaje to za pomocne. Nie jest to obowiązkowy warunek złożenia skargi.
2. Skargę lub reklamację można złożyć e-mailem na tomasz@zemsta-piasecki.pl albo pisemnie na adres siedziby Spółki: ul. Ludwika Rydygiera 15/5, 30-695 Kraków. Zgłoszenie powinno zawierać dane kontaktowe, opis zdarzenia, datę usługi i oczekiwany sposób rozwiązania; nie należy przesyłać szerszych danych wrażliwych niż konieczne.
3. Centrum potwierdza otrzymanie zgłoszenia i odpowiada w terminie 14 dni kalendarzowych. Jeżeli przepisy przewidują krótszy termin lub szczególny tryb, stosuje się te przepisy.
4. Skargę rozpatruje osoba zarządzająca Centrum lub wyznaczona osoba, która nie jest bezpośrednio objęta zarzutem. Gdy analiza wymaga dostępu do treści sesji lub dokumentacji, dostęp ogranicza się do niezbędnego zakresu i właściwej podstawy prawnej.

5. Złożenie skargi nie może powodować działań odwetowych. Może jednak prowadzić do zmiany specjalisty, zawieszenia kontaktu albo innych działań ochronnych, jeżeli wymaga tego bezpieczeństwo lub bezstronność postępowania.
6. Skarga wewnętrzna nie ogranicza prawa do sądu, miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej, Prezesa UODO ani właściwej komisji etyki organizacji zawodowej, do której należy specjalista — zależnie od charakteru sprawy i właściwości danego organu.

§ 27. Dostępność i racjonalne dostosowania

1. Klient może przed wizytą zgłosić potrzebę dostosowania komunikacji, obecności osoby wspierającej, ograniczenia bodźców, formy online lub inną potrzebę związaną z niepełnosprawnością, neuroróżnorodnością, wiekiem albo stanem zdrowia.
2. Centrum przekazuje rzetelną informację o faktycznej dostępności lokalu i podejmuje możliwe racjonalne dostosowania. Jeżeli nie może zapewnić bezpiecznych warunków, proponuje formę online, innego specjalistę lub inną placówkę, o ile jest to możliwe.
3. Osoba wspierająca, tłumacz lub asystent uczestniczą w spotkaniu po uzgodnieniu zasad poufności i roli; udział psa asystującego odbywa się zgodnie z prawem i warunkami bezpieczeństwa.

§ 28. Zmiany Regulaminu

1. Regulamin może zostać zmieniony z ważnej i wskazanej przyczyny, w szczególności zmiany prawa, danych podmiotu, modelu organizacyjnego, oferty, narzędzi online, zasad bezpieczeństwa albo konieczności usunięcia ujawnionej luki. Zmiana nie wpływa na cenę ani zasady odwołania wizyty już potwierdzonej, chyba że klient wyrazi na to zgodę lub zmiana jest dla niego korzystna.
2. Nowa wersja jest oznaczana datą i numerem oraz udostępniana przed zawarciem kolejnej umowy. Zmiany nie działają wstecz i nie naruszają praw nabytych.
3. Klient pozostający w stałym procesie otrzymuje informację o istotnej zmianie z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiana istotnych warunków trwającej współpracy wymaga wyraźnej akceptacji klienta; brak akceptacji pozwala zakończyć współpracę bez opłat za przyszłe, niezrealizowane usługi, z zachowaniem rozliczeń już powstałych.

§ 29. Wejście w życie i interpretacja

1. Regulamin wchodzi w życie 01 września 2026 r. i ma zastosowanie do umów zawartych od tego dnia. Do trwającej współpracy nowa wersja ma zastosowanie po przekazaniu jej klientowi i uzyskaniu akceptacji istotnych zmian, zgodnie z § 28.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy powszechnie obowiązujące, właściwe standardy etyki zawodowej, Standardy Ochrony Małoletnich i indywidualne uzgodnienia, o ile nie naruszają one praw klienta.
3. Jeżeli pojedyncze postanowienie okaże się nieważne albo nieskuteczne, pozostałe zachowują moc, a zakwestionowany zapis stosuje się w zakresie zgodnym z obowiązującym prawem i celem Regulaminu.