

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PSYCHOLOGICZNYCH I PSYCHOTERAPEUTYCZNYCH

NOVERA CENTRUM TERAPII SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Orłąt Lwowskich 2A, 35-303 Rzeszów • KRS 0001256196 • NIP 8133956316 • REGON 545320033

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług psychologicznych i psychoterapeutycznych przez Novera Centrum Terapii sp. z o.o. (dalej: „Spółka” lub „Novera”) na rzecz klientów (dalej: „Klient”).

Spółka nie prowadzi działalności leczniczej i nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. Działalność Spółki polega na odpłatnym świadczeniu usług z zakresu pomocy psychologicznej i psychoterapeutycznej, obejmujących w szczególności konsultacje psychologiczne, wsparcie psychologiczne, poradnictwo psychologiczne oraz psychoterapię indywidualną, dla par, rodzin i grup.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady organizacji i funkcjonowania placówki, zasady umawiania, odwoływania i realizacji wizyt (stacjonarnych i online), zasady płatności, prawa i obowiązki Klientów oraz Specjalistów, zasady zawierania umów na odległość, a także zasady postępowania z dokumentacją i danymi osobowymi.
2. Podmiotem prowadzącym placówkę jest NOVERA CENTRUM TERAPII SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Rzeszowie (35-303 Rzeszów), ul. Orłąt Lwowskich 2A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001256196, NIP: 8133956316, REGON: 545320033.
3. Dane kontaktowe Spółki:
 - a) adres do korespondencji: ul. Orłąt Lwowskich 2A, 35-303 Rzeszów;
 - b) adres e-mail: noveracentrumterapii@gmail.com;
 - c) numer telefonu: (+48) 660 209570;
 - d) adres strony internetowej: centrumnovera.pl.
4. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) **Spółka / Novera** — Novera Centrum Terapii sp. z o.o., podmiot prowadzący placówkę i administrator danych osobowych Klientów;
 - b) **Specjalista** — psycholog, psychoterapeuta lub inna osoba posiadająca kwalifikacje odpowiednie do rodzaju świadczonej Usługi z zakresu pomocy psychologicznej i psychoterapeutycznej, współpracująca ze Spółką na podstawie umowy B2B lub umowy zlecenia, świadcząca usługi na rzecz Klientów w strukturze organizacyjnej Spółki;

- c) **Klient** — osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba fizyczna będąca osobą małoletnią, jeżeli nie ukończyła 16 roku życia wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego (rodzice, rodzic, opiekun prawny), gdy ukończyła 16 rok życia, a nie osiągnęła jeszcze pełnoletności wymagana jest zgoda tej osoby oraz jej przedstawiciela ustawowego – korzystająca z usług Spółki;
- d) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z treścią art. 22 z indeksem 1 Kodeksu cywilnego);
- e) **Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, który nie dokonuje zamówienia w ramach prowadzonej działalności zawodowej (zwany dalej Przedsiębiorcą uprzywilejowanym)** - osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie związanym z jej działalnością gospodarczą, gdy z charakteru zamówionej usługi wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- f) **Wizyta** — zaplanowane spotkanie Klienta ze Specjalistą w celu skorzystania z usługi psychologicznej lub usługi psychoterapeutycznej, realizowane stacjonarnie w Gabinetcie albo zdalnie (online, za pośrednictwem połączenia wideo);
- g) **Gabinet** — pomieszczenie w lokalu Spółki przeznaczone do realizacji Wizyt stacjonarnych;
- h) **Umowa na odległość** — umowa o realizację Wizyty zawarta bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, w szczególności za pośrednictwem systemu rezerwacji online, telefonu lub poczty elektronicznej, w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- i) **Usługa psychologiczna** — usługa świadczona przez psychologa, obejmująca w szczególności konsultacje psychologiczne, pomoc psychologiczną, wsparcie psychologiczne, psychoedukację oraz inne usługi odpowiadające kwalifikacjom Specjalisty;
- j) **Usługa psychoterapeutyczna** — psychoterapia prowadzona przez Specjalistę posiadającego odpowiednie kwalifikacje lub będącego w trakcie szkolenia psychoterapeutycznego, zgodnie z zakresem jego kompetencji i zasadami świadczenia usług psychoterapii w ramach nurtu, w którym stosowane są metody o naukowo udowodnionej skuteczności;
- k) **RODO** — Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych;
- l) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku (Dz.U. 2026, poz. 795 t.j. z późn. zm.);
- m) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2024, poz. 1796 t.j. z późn. zm.);
- n) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2024, poz. 1513 t. j. z późn. zm.);
- o) **Ustawa Prawo komunikacji elektronicznej** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. 2024, poz. 1221 z późn. zm.);
- p) **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi dokumentami stanowiącymi jego integralną część, w tym w szczególności „Politykę Prywatności”.

§ 2. Zakres usług i wyłączenia

1. Spółka świadczy usługi obejmujące w szczególności: konsultacje psychologiczne, wsparcie psychologiczne indywidualne, wsparcie psychologiczne dla par i rodzin, wsparcie psychologiczne grupowe, poradnictwo psychologiczne oraz psychoterapię indywidualną, psychoterapię par i rodzin. Pełny, aktualny wykaz usług i cennik są dostępne na stronie internetowej, w placówce oraz za pośrednictwem aplikacji EvokePRO.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1, nie obejmują i wyraźnie wyłączają:
 - a) stawianie rozpoznań medycznych lub psychiatrycznych oraz wydawanie orzeczeń lub zaświadczeń o charakterze medycznym, z zastrzeżeniem, że Spółka może świadczyć usługi w zakresie wstępnej oceny funkcjonowania psychologicznego, rozeznania trudności emocjonalnych lub określenia obszarów wymagających wsparcia terapeutycznego, zgodnie z kwalifikacjami Specjalisty;
 - b) przepisywanie leków, wystawianie recept, zaświadczeń lekarskich oraz zwolnień lekarskich (ZUS ZLA);
 - c) prowadzenie interwencji kryzysowej dostępnej w trybie całodobowym (24/7) — usługi Spółki realizowane są w godzinach otwarcia placówki, zgodnie z przyjętymi terminami Wizyt;
 - d) prowadzenie leczenia wymagającego kompetencji lekarskich, w szczególności farmakoterapii, monitorowania stanu somatycznego lub innych czynności zastrzeżonych dla lekarza.
3. Usługi świadczone są przez Specjalistów posiadających kwalifikacje odpowiednie do rodzaju świadczonej usługi, zgodne z aktualnymi standardami zawodowymi i etycznymi właściwymi dla danego rodzaju usług. W przypadku usług psychoterapeutycznych Spółka wymaga od Specjalistów kwalifikacji wynikających z ukończenia całościowego szkolenia psychoterapeutycznego, uzyskania certyfikatu psychoterapeuty lub pozostawania w trakcie takiego szkolenia, zgodnie z zasadami i standardami właściwymi dla danego szkolenia oraz z uwzględnieniem wymogu odpowiedniej superwizji, przy stosowaniu metod psychoterapeutycznych o naukowo udowodnionej skuteczności, właściwych dla nurtu psychoterapii, w którym Specjalista prowadzi psychoterapię.
4. Charakter i zakres świadczonych usług, wynika z ich rzeczywistego celu, zakresu oraz sposobu wykonywania. Spółka i Specjaliści zobowiązani są do posługiwania się terminologią odpowiadającą rzeczywistemu charakterowi świadczonych usług oraz do stosowania jej w sposób spójny we wszystkich materiałach informacyjnych, formularzach, dokumentacji i komunikacji z Klientem.

§ 3. Zasady umawiania, odwoływania wizyt i płatności

1. Rezerwacji wizyt można dokonać telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej od 9:00 do 19:00 (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy). Rezerwacja wizyt za pośrednictwem aplikacji EvokePRO i strony internetowej odbywa się całodobowo.
2. Pierwsza wizyta ma charakter konsultacji wstępnej, w trakcie której Specjalista dokonuje oceny sytuacji Klienta oraz przedstawia proponowany plan dalszej współpracy.
3. Przy dokonywaniu rezerwacji Klient wnosi opłatę rezerwacyjną w wysokości 100% ceny Wizyty, zaliczaną w całości na poczet ceny Wizyty w przypadku jej odbycia. Przedpłata jest dokonywana za pośrednictwem dostępnych metod płatności wskazanych w Regulaminie.

4. Klient może odwołać lub przełożyć Wizytę bez utraty opłaty rezerwacyjnej, jeżeli zrobi to nie później niż 24 godziny przed jej planowanym terminem, w takim przypadku opłata rezerwacyjna jest zwracana w całości lub na wniosek Klienta, zaliczana na poczet innej, nowo umówionej Wizyty.
5. W przypadku odwołania Wizyty z zachowaniem terminu krótszego niż 24 godziny przed jej planowanym terminem oraz w przypadku niestawienia się na Wizytę bez jej wcześniejszego odwołania, opłata rezerwacyjna nie jest zwracana i zostaje zatrzymana przez Spółkę jako pokrycie kosztu zarezerwowanego, a niewykorzystanego z przyczyn leżących po stronie Klienta terminu.
6. Spóźnienie Klienta na Wizytę do 15 minut skracza czas Wizyty o czas spóźnienia, bez zmiany ceny Wizyty. Spóźnienie przekraczające 15 minut jest traktowane jak niestawienie się na Wizytę, ze skutkami opisanymi w ust. 5, z zastrzeżeniem, że Specjalista może, w porozumieniu z Klientem, zdecydować o przeprowadzeniu Wizyty w pozostałym czasie.
7. Jeżeli Wizyta nie odbywa się z przyczyn leżących po stronie Spółki lub Specjalisty (np. choroba Specjalisty, okoliczności organizacyjne), Spółka niezwłocznie informuje Klienta i proponuje nowy termin Wizyty lub zwraca opłatę rezerwacyjną w całości, według wyboru Klienta.
8. Płatność za usługi następuje w formie przedpłaty przed rozpoczęciem Wizyty, za pośrednictwem dostępnych metod płatności, w szczególności:
 - a) przelewem na rachunek bankowy Spółki;
 - b) za pośrednictwem systemu płatności online, z wykorzystaniem metod płatności obsługiwanych przez operatora płatności Stripe, podczas zamawiania usługi przez system e-rezerwacji wizyt EvokePRO. Operatorem technicznym przetwarzającym płatność jest Stripe Payments Europe Ltd.,
- zgodnie z aktualnym cennikiem dostępnym w placówce oraz na stronie internetowej Spółki.
9. Spółka może dokonywać zmian Cennika poprzez opublikowanie aktualnej wersji Cennika w placówce oraz na stronie internetowej Spółki, z odpowiednim wyprzedzeniem przed ich wejściem w życie.
10. Zmiana Cennika nie ma wpływu na wysokość wynagrodzenia za Usługi już opłacone ani za Wizyty zarezerwowane przed dniem wejścia w życie zmiany Cennika przez Klientów będących konsumentami lub przedsiębiorcami na prawach konsumenta. W takim przypadku stosuje się Cennik obowiązujący w dniu dokonania rezerwacji, chyba że nowa cena jest korzystniejsza dla Klienta.
11. Czas trwania jednej Wizyty wynosi standardowo 50 minut, z zastrzeżeniem odmiennych ustaleń dla poszczególnych form wsparcia (np. Wizyty dla par, Wizyty rodzinne), o czym Klient jest informowany przed rezerwacją.

§ 4. Zawieranie umów na odległość — obowiązki informacyjne i prawo odstąpienia

1. Niniejszy paragraf stosuje się do Wizyt umawianych lub realizowanych jako Umowa na odległość (rezerwacja telefoniczna, mailowa lub za pośrednictwem systemu rezerwacji online, niezależnie od tego, czy sama Wizyta odbywa się stacjonarnie czy online; wizyta zdalna na platformie internetowej), w relacji z Klientem będącym konsumentem lub przedsiębiorcą uprzywilejowanym.
2. Przed dokonaniem rezerwacji Spółka udostępnia Klientowi informacje wymagane przepisami prawa, w szczególności dotyczące głównych cech Usługi, danych Spółki, ceny, sposobu i terminu płatności,

terminu realizacji Usługi, zasad odwołania Wizyty, zasad składania reklamacji oraz w przypadkach, w których ma ono zastosowanie, prawa odstąpienia od umowy.

3. Informacje, o których mowa w ust. 2, są udostępniane Klientowi przed dokonaniem rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej Spółki, w szczególności poprzez udostępnienie niniejszego Regulaminu. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej Spółka udostępnia Klientowi Regulamin w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią przed potwierdzeniem rezerwacji.
4. Po dokonaniu rezerwacji Spółka przekazuje Klientowi potwierdzenie rezerwacji zawierające co najmniej termin i godzinę Wizyty, rodzaj zarezerwowanej Usługi, dane Specjalisty oraz cenę Usługi, a także informacje dotyczące zasad odwołania Wizyty.
5. Klient będący konsumentem, który zawarł Umowę na odległość, ma prawo odstąpić od niej w terminie 14 dni bez podawania przyczyny. Wzór pouczenia o odstąpieniu oraz wzór formularza odstąpienia od umowy zawiera Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
6. Z uwagi na to, że termin Wizyty często przypada wcześniej niż 14 dni od dokonania rezerwacji, Klient w momencie finalizacji rezerwacji, składa wyraźne żądanie wykonania Wizyty przed upływem terminu do odstąpienia od umowy oraz zostaje poinformowany, że po pełnym wykonaniu Wizyty utraci prawo odstąpienia od umowy w tym zakresie, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.
7. W przypadku rezerwacji dokonywanej za pośrednictwem systemu rezerwacji online żądanie i potwierdzenie, o których mowa powyżej, składane są poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru przed dokonaniem rezerwacji.
8. Do momentu pełnego wykonania Wizyty Klient zachowuje prawo odstąpienia od Umowy na odległość, z zastrzeżeniem przypadków, w których prawo odstąpienia nie przysługuje na podstawie ustawy o prawach konsumenta.
9. Skorzystanie z prawa odstąpienia nie wyłącza zasad dotyczących opłaty rezerwacyjnej opisanych w § 3 w zakresie, w jakim Wizyta nie została jeszcze wykonana i nie upłynął termin do odstąpienia, w takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot pełnej opłaty rezerwacyjnej.

§ 5. Zasady szczególne dotyczące Klientów małoletnich

1. Udział małoletniego Klienta w konsultacji lub wsparciu psychologicznym wymaga uprzedniej zgody jego przedstawiciela ustawowego (rodzica lub opiekuna prawnego).
2. Przed rozpoczęciem świadczenia usług na rzecz małoletniego Spółka weryfikuje, w zakresie uzasadnionym okolicznościami, uprawnienie osoby zgłaszającej małoletniego do wyrażenia zgody na korzystanie z Usług. Weryfikacja może obejmować w szczególności potwierdzenie tożsamości oraz przedstawienie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do reprezentowania małoletniego lub zakres władzy rodzicielskiej, jeżeli jest to niezbędne do ustalenia prawa do wyrażenia zgody.
3. Zgoda przedstawiciela ustawowego jest dokumentowana w formie pisemnej lub elektronicznej, zgodnie z formularzem zgody stanowiącym część dokumentu „RODO — klauzule informacyjne i formularze zgód”, przed pierwszą Wizytą małoletniego.

4. Do rozpoczęcia i kontynuowania udziału małoletniego w usługach psychologicznych i psychoterapeutycznych wystarczająca jest co do zasady, zgoda jednego przedstawiciela ustawowego. W przypadku, gdy Spółka otrzyma informację o sporze między przedstawicielami ustawowymi co do udziału małoletniego w konsultacjach (w tym sprzeciw drugiego przedstawiciela ustawowego), Spółka wstrzymuje się z dalszymi Wizytami do przedstawienia zgody obojga przedstawicieli ustawowych albo stosownego orzeczenia sądu opiekuńczego. Zasada ta ma na celu ograniczenie ryzyka wciągnięcia placówki w spór rodzinny.
5. Małoletni, który ukończył 16 lat, wyraża obok zgody przedstawiciela ustawowego, własną zgodę na udział w konsultacjach. Małoletni ma prawo wyrazić sprzeciw wobec dalszego udziału, o czym Specjalista informuje przedstawiciela ustawowego.
6. Obecność przedstawiciela ustawowego w trakcie sesji ustalana jest indywidualnie ze Specjalistą, z uwzględnieniem wieku małoletniego, charakteru wsparcia oraz dobra małoletniego.
7. Zakres informacji o przebiegu konsultacji udostępnianych przedstawicielowi ustawowemu może być ograniczony przez Specjalistę w zakresie niezbędnym do ochrony dobra małoletniego oraz zachowania tajemnicy zawodowej, o czym przedstawiciel ustawowy jest informowany przed rozpoczęciem konsultacji. Przedstawicielowi ustawowemu przysługuje prawo wglądu w dokumentację rozliczeniową oraz w podsumowującą informację o przebiegu procesu wsparcia, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z przepisów prawa i dobra małoletniego.
8. W Spółce obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich wdrożone na podstawie przepisów ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich. Pełna wersja Standardów jest dostępna do wglądu w placówce Spółki oraz na stronie internetowej, a wersja skrócona udostępniona została w miejscu widocznym w placówce. Osobą wyznaczoną do koordynowania stosowania Standardów oraz przyjmowania zgłoszeń Incydentów jest Członek Zarządu Paulina Flak (Zastępca: Prezes Zarządu Maria Kucwaj).

§ 6. Bezpieczeństwo, odmowa i przerwanie usługi

1. Specjalista może odmówić przeprowadzenia Wizyty lub przerwać jej trwanie w przypadku:
 - a. zachowania Klienta stwarzającego zagrożenie dla bezpieczeństwa Specjalisty, innych Klientów lub personelu Spółki;
 - b. stwierdzenia, że Klient znajduje się w stanie wskazującym na pozostawanie pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych, jeżeli stan ten uniemożliwia bezpieczne lub należyte przeprowadzenie Wizyty;
 - c. braku warunków niezbędnych do bezpiecznego przeprowadzenia Wizyty, w tym w przypadku Wizyty realizowanej zdalnie.
2. W przypadku odmowy lub przerwania Wizyty z przyczyn wskazanych w ust. 1, opłata rezerwacyjna nie jest zwracana, chyba że Specjalista lub Spółka postanowią inaczej, z uwagi na okoliczności zdarzenia.
3. Jeżeli w trakcie Wizyty Specjalista poweźmie uzasadnione podejrzenie, że życie lub zdrowie Klienta lub osób trzecich jest w bezpośrednim zagrożeniu (w tym w związku z ryzykiem samobójczym), Specjalista podejmuje działania proporcjonalne do sytuacji, które mogą obejmować m.in.: podjęcie rozmowy interwencyjnej, poinformowanie odpowiednich służb (pogotowie ratunkowe — 112) lub w granicach wyjątków od tajemnicy zawodowej opisanych w § 7 ust. 4, poinformowanie przedstawiciela ustawowego (w przypadku małoletniego) lub osoby bliskiej Klienta.

4. Spółka wyraźnie informuje, że jej usługi nie są formą interwencji kryzysowej dostępnej w trybie całodobowym i nie zastępują pomocy w stanach nagłego zagrożenia życia lub zdrowia. W sytuacji kryzysowej Klient powinien skontaktować się z:
 - a. numerem alarmowym **112** — w przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia;
 - b. Ogólnopolską Poradnię Telefoniczną dla Osób Przeżywających Kryzys Emocjonalny — telefon **116 123**;
 - c. Linię Wsparcia Fundacji ITAKA dla osób w kryzysie psychicznym (całodobowo) — telefon **800 70 22 22**;
 - d. Linię Dzieciom Fundacji ITAKA dla dzieci, młodzieży, rodziców i nauczycieli (całodobowo) — telefon **800 08 02 22**.

§ 7. Tajemnica zawodowa i dokumentacja

1. Specjaliści zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących Klientów, uzyskanych w związku ze świadczeniem usług, także po zakończeniu współpracy ze Spółką.
2. W odniesieniu do Specjalistów posiadających tytuł psychologa, podstawę obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej stanowi obecnie art. 14 ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów. W odniesieniu do pozostałych Specjalistów — postanowienia umów zawartych ze Spółką oraz kodeksy etyczne właściwych towarzystw/stowarzyszeń psychoterapeutycznych.
3. Tajemnica zawodowa nie obowiązuje w zakresie, w jakim jej zachowanie zagrażałoby życiu lub zdrowiu Klienta lub osób trzecich, a także w przypadkach, w których obowiązek ujawnienia informacji wynika z przepisów prawa (np. na żądanie sądu lub prokuratury w toku postępowania), również w sytuacjach o których mowa w § 6 ust. 3 Regulaminu.
4. Specjaliści prowadzą dokumentację z przebiegu Wizyt w formie i zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług, obejmującą co do zasady dwie odrębne kategorie:
 - a) notatki Specjalisty związane z przebiegiem Wizyt, do których dostęp posiada wyłącznie Specjalista prowadzący Wizyty z danym Klientem. Treść tych notatek jest objęta tajemnicą zawodową Specjalisty i nie jest udostępniana Spółce ani osobom trzecim. System rezerwacji oraz inne systemy wykorzystywane przez Spółkę zapewniają ochronę tych notatek przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, modyfikacją lub usunięciem. Czynności techniczne administratora systemu mogą dotyczyć wyłącznie utrzymania sprawności systemu i bezpieczeństwa danych, bez możliwości wglądu w treść notatek;
 - b) dane i dokumenty niezbędne do obsługi administracyjnej, rezerwacji, rozliczeń i wystawiania dokumentów księgowych, do których dostęp mają upoważnione osoby zajmujące się obsługą administracyjną i księgową Spółki.
5. Dokumentacja związana ze świadczeniem Usług jest przechowywana przez okres 6 lat od zakończenia współpracy z Klientem, z zastrzeżeniem okresów wynikających z przepisów prawa, a także sytuacji, w których dalsze przechowywanie danych jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Po upływie właściwego okresu dane są usuwane lub anonimizowane, o ile ich dalsze przechowywanie nie jest wymagane przepisami prawa.

§ 8. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Spółka. Specjaliści przetwarzają dane osobowe Klientów wyłącznie w ramach struktury organizacyjnej Spółki, na podstawie i w granicach pisemnego upoważnienia do przetwarzania danych osobowych wydanego przez Spółkę, wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do świadczenia usług, zgodnie z poleceniami Spółki jako administratora oraz z zachowaniem zasad określonych w wewnętrznej dokumentacji ochrony danych osobowych Spółki.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów, w tym danych dotyczących zdrowia, określone są w odrębnym dokumencie: „RODO — klauzule informacyjne i formularze zgód”, udostępnianym Klientom przed rozpoczęciem świadczenia usług oraz dostępnym w placówce i na stronie internetowej Spółki.

§ 9. Reklamacje

1. Klient będący konsumentem oraz przedsiębiorcą na prawach konsumenta, może zgłosić reklamację dotyczącą sposobu świadczenia Usług, w szczególności ich niewykonania lub nienależytego wykonania, w formie pisemnej lub elektronicznej, na adres Spółki wskazany w § 1, a także na adres poczty elektronicznej wskazany na stronie internetowej Spółki. Reklamacja może zostać złożona w dowolnej formie umożliwiającej zapoznanie się przez Spółkę z jej treścią.
2. Spółka rozpatruje reklamację Klienta będącego konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku. Odpowiedź powinna w szczególności zawierać informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji oraz wskazywać, czy i w jakim zakresie Spółka uznaje zgłoszone zastrzeżenia i roszczenia.
3. Jeżeli Spółka nie udzieli odpowiedzi na reklamację Klienta będącego konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta w terminie, o którym mowa w ust. 2, uważa się, że reklamację uznała.
4. W przypadku Klientów niebędących konsumentami ani przedsiębiorcami na prawach konsumenta, Spółka rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od ich otrzymania i informuje Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji w formie pisemnej lub elektronicznej.
5. Klient będący konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta może również skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
 - a) zwrócić się o pomoc do właściwego powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów;
 - b) skorzystać z pomocy Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, w tym z procedur mediacyjnych lub postępowań przed stałym polubownym sądem konsumenckim, na zasadach określonych w przepisach o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
 - c) skorzystać z innych dostępnych mechanizmów alternatywnego rozwiązywania sporów właściwych dla danego rodzaju usług.

§ 10. Odpowiedzialność

1. Stroną umowy o świadczenie Usług z Klientem jest Spółka, przy czym Usługi są wykonywane przez współpracujących ze Spółką Specjalistów na podstawie umów cywilnoprawnych (w szczególności umów B2B lub umów zlecenia). Specjalista ponosi samodzielną odpowiedzialność wobec Klienta za należyłą staranność i jakość świadczonych usług, zgodnie z przepisami prawa właściwymi dla danego

stosunku prawnego oraz standardami zawodowymi i etycznymi właściwymi dla rodzaju świadczonych usług. W przypadku świadczenia usług na podstawie umowy zlecenia do odpowiedzialności Specjalisty stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu, w szczególności obowiązek zachowania należytej staranności przy wykonywaniu zlecenia.

2. Spółka i Specjaliści dokładają należytej staranności przy świadczeniu Usług, zgodnie z aktualną wiedzą zawodową oraz zasadami etyki i standardami wykonywania właściwymi dla danego rodzaju Usług.
3. Odpowiedzialność Spółki nie jest wyłączona ani ograniczona w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
4. Spółka posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej związane z prowadzoną działalnością, na zasadach określonych w zawartej umowie ubezpieczenia.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Zmiana Regulaminu wymaga jego opublikowania w placówce oraz na stronie internetowej Spółki z podaniem daty wejścia w życie zmian. Do Wizyt zarezerwowanych przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu stosuje się postanowienia obowiązujące w dniu dokonania rezerwacji, chyba że nowe postanowienia są korzystniejsze dla Klienta będącego konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
2. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym Kodeks cywilny i ustawa o prawach konsumenta.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.09.2026r.

NOVERA
CENTRUM TERAPII

Załącznik nr 1

Pouczenie o odstąpieniu od umowy oraz wzór formularza odstąpienia

A. Pouczenie o odstąpieniu od umowy

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usługi zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem przypadków, w których prawo odstąpienia nie przysługuje lub wygasa na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Sposób skorzystania z prawa odstąpienia

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, należy poinformować: Novera Centrum Terapii sp. z o.o., ul. Orłąt Lwowskich 2A, 35-303 Rzeszów, e-mail: noveracentrumterapii@gmail.com o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, np. przesłanego pocztą lub pocztą elektroniczną. Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy zamieszczonego poniżej, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Spółka zwróci Państwu otrzymane od Państwa płatności, z zastrzeżeniem przypadków, w których zgodnie z obowiązującymi przepisami Klient jest zobowiązany do zapłaty za część Usługi wykonaną przed odstąpieniem od umowy.

Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Spółka została poinformowana o decyzji o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użyto przy pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.

Rozpoczęcie wykonywania Usługi przed upływem 14 dni

Jeżeli Klient zażąda rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku odstąpienia od umowy przed pełnym wykonaniem Usługi będzie zobowiązany do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu Usługi wykonanej do chwili poinformowania Spółki o odstąpieniu.

W przypadku rezerwacji online takie żądanie jest składane poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru przed dokonaniem rezerwacji.

Jeżeli Usługa została w pełni wykonana przed upływem 14 dni, za uprzednią wyraźną zgodą Klienta i po poinformowaniu Klienta, że po pełnym wykonaniu Usługi utraci on prawo odstąpienia od umowy, prawo odstąpienia od umowy w odniesieniu do tej Usługi nie przysługuje.

B. Wzór formularza odstąpienia od umowy

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy)

Adresat:

Novera Centrum Terapii sp. z o.o.
ul. Orłąt Lwowskich 2A
35-303 Rzeszów
e-mail: noveracentrumterapii@gmail.com

Ja/My() *niniejszym informuję/informujemy()* o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej Usługi:

.....

Data zawarcia umowy (dokonania rezerwacji):

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

.....

Adres konsumenta(-ów):

.....

Adres e-mail konsumenta(-ów):

.....

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....

Data:

.....