

Regulamin świadczenia usług 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: <https://psychoterapia.epsilon.org.pl>
2. Definicje:
 1. Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,
 2. Pacjent – osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę,
 3. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępniony nieodpłatnie na stronie <https://psychoterapia.epsilon.org.pl> w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją,
 4. Strona internetowa – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem <https://psychoterapia.epsilon.org.pl>
 5. Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną,
 6. Usługodawca - Epsilon non-profit sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku - Białej (Polska) przy ul. Łukasieńskiego 47, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000547494, NIP: 9372673303, REGON: 36093794
adres e-mail do kontaktu: psychoterapia@epsilon.org.pl
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.
4. Pozostałe usługi, tj. wizyta, odbywają się osobiście w gabinecie, w terminie i miejscu wskazanym przy rezerwacji terminu. Warunki świadczenia pozostałych usług nie są objęte Regulaminem.

§ 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”.

2. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail;
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.

§ 3. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy wskazany w niniejszym Regulaminie.
2. 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 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 przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Usługodawcy podany w Regulaminie. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.
3. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.
4. Spóźnienie się Pacjenta 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 przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Usługodawca proponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Usługodawca zwróci Pacjentowi 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 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,
 2. konta poczty elektronicznej,
 3. telefonu stacjonarnego lub komórkowego.

§ 6. 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.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2026 r.

POLITYKA PRYWATNOŚCI

Zasady przetwarzania danych użytkowników serwisu internetowego, znajdującego się pod adresem www.psychoterapia.epsilon.org.pl.

Za pośrednictwem naszej strony internetowej dochodzi do przetwarzania danych osobowych na potrzeby umożliwienia korzystania z funkcjonalności, w tym założenia Konta Klienta. Dlatego też chcemy poinformować w przystępny sposób o tym, w jakich celach i w jaki sposób przetwarzamy i chronimy dane użytkowników naszej strony.

KIM JESTEŚMY

Administratorem Twoich danych osobowych jest Epsilon non-profit Sp. z o.o., ul. 1 Maja 34/2 47, 43-300 Bielsko - Biała. Kontakt z nami możliwy jest pod mailiem psychoterapia@epsilon.org.pl lub listownie pod adresem: Epsilon non-profit Sp. z o.o., ul. Łukasińskiego 47, 43-300 Bielsko - Biała.

Dane osobowe zbierane przez Administratora za pośrednictwem Serwisu są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: „RODO”).

W związku z realizacją wymogów RODO, Administrator informuje niniejszym o zasadach przetwarzania danych osobowych Użytkowników Serwisu i korzystania z plików cookies.

SKĄD MAMY TWOJE DANE OSOBOWE?

Twoje dane osobowe pozyskujemy głównie od Ciebie, np. gdy założysz na naszym portalu Konto Klienta, wypełnisz formularz rejestracyjny lub prześlesz do nas wiadomość.

W JAKIM CELU PRZETWARZAMY TWOJE DANE OSOBOWE?

Prowadzenie naszego serwisu

Twoje dane osobowe przetwarzamy w celu zapewnienia funkcjonalności naszego serwisu www.psychoterapia.epsilon.org.pl. Obejmuje to w szczególności zapewnienie Tobie możliwości założenia Konta Klienta oraz korzystania z dostępnych funkcjonalności takich jak np. rejestracja wizyty u Specjalisty.

Konto Klienta

Jeśli założysz na naszym portalu Konto Klienta będziemy mogli udostępnić Ci funkcjonalności dostępne wyłącznie dla zarejestrowanych użytkowników naszego portalu takich jak np. możliwość rezerwacji i modyfikacji wizyt.

Korespondencja

Jeśli kontaktujesz się z nami podane przez Ciebie dane przetwarzamy w celu związanym z daną korespondencją.

Cele marketingowe

Twoje dane osobowe przetwarzamy dla naszych celów marketingowych, co oznacza w szczególności promowanie naszej oferty produktów oraz usług. W ramach naszego marketingu chcemy móc prezentować na naszej stronie dopasowane do Twoich zainteresowań oferty oraz promocje. W tym celu dokonujemy czynności profilowania, które jednak w żadnym przypadku nie będzie miało wpływu na Twoje prawa lub wolności, ani nie będzie w inny podobny sposób na Ciebie wpływać. Dodatkowo, o ile wyrazisz odrębną zgodę na komunikację handlową drogą elektroniczną lub telefoniczną, będziemy wykorzystywać Twój adres e-mail oraz numer telefonu w celu komunikowania oferty handlowej naszych produktów.

JAKIE KATEGORIE DANYCH PRZETWARZAMY?

Przetwarzamy przede wszystkim Twoje dane kontaktowe, np. imię i nazwisko oraz adres e-mail. Ponadto, przetwarzamy dane podane podczas rejestracji wizyty u Specjalisty, np. data wizyty, cel wizyty. W niektórych przypadkach przetwarzamy dane, które mogą zostać uznane za dane o zdrowiu.

W przypadku Użytkowników korzystających ze świadczeń medycznych, w Serwisie mogą być zbierane i przetwarzane m.in. następujące dane:

- dane identyfikujące takie jak: imię, nazwisko, PESEL, data urodzenia
- dane kontaktowe takie jak: adres, numer telefonu, adres e-mail;
- dane zbierane i przetwarzane w celu postawienia diagnozy i przeprowadzenia procesu leczenia, w tym w szczególności dane dotyczące stanu zdrowia (odnośnie osób korzystających ze świadczonych przez Administratora usług medycznych);
- dane dotyczące płatności i inne informacje niezbędne do dokonania rozliczenia i przetwarzania płatności.

Mogą to być również dodatkowe informacje, które mogłaś/mogłeś zawrzeć w korespondencji.

NA JAKIEJ PODSTAWIE PRAWNEJ PRZETWARZAMY TWOJE DANE?

Podstawa prawna przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych różni się w zależności od tego, w jakim celu je przetwarzamy. I tak:

1. Twoje dane osobowe podane dla potrzeb założenia Konta Klienta przetwarzamy w celu realizacji umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną;
2. Twoje dane osobowe podane przez Ciebie (np. przy okazji rejestracji wizyty u Specjalisty), które mogą być uznane za dane o zdrowiu przetwarzamy na podstawie Twojej zgody;
3. jeżeli kontaktujesz się z nami, żeby zadać pytanie, zbieramy Twoje pytania i związanie z nim dane oraz udzielamy odpowiedzi, ponieważ mamy prawnie uzasadniony interes w tym, aby udzielać naszym klientom i użytkownikom naszych serwisów internetowych pełnych informacji i zapewniać im pozytywnych doświadczeń z Epsilon non-profit Sp. z o.o.
4. w zakresie w jakim chcemy zapytać Cię o opinię dotyczącą danego produktu lub danej usługi – Twoje dane w tym zakresie będziemy przetwarzać z powołaniem na tzw. uzasadniony interes administratora, jaki mamy w tym, aby nieustannie polepszać nasze usługi oraz ofertę produktową;
5. wszystkie Twoje dane, które posiadamy jako administrator danych przetwarzamy również w celach marketingowych z powołaniem na tzw. uzasadniony interes administratora danych osobowych. Cele marketingowe obejmują w szczególności przedstawianie Tobie ofert i promocji, które wierzymy, że mogą Cię zainteresować, jak również innych informacji promujących produkty Epsilon non-profit oraz ofertę naszego portalu;
6. jeśli wyraziłaś/wyraziłeś odrębną zgodę Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać w celu realizacji komunikacji marketingowej drogą elektroniczną lub telefoniczną

JAK DŁUGO PRZETWARZAMY TWOJE DANE OSOBOWE?

Konto Klienta – Twoje dane osobowe przetwarzamy przez okres jaki posiadasz konto – do czasu usunięcia konta; po tym czasie będziemy przechowywać dane przez okres wynikający z regulaminu;

Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, będą przetwarzane przez okres wypełnienia tych obowiązków i wymagany przez przepisy prawa, a w przypadku, gdy stanowią dokumentację medyczną – przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w art. 29 ustawy o prawach pacjenta i Rzecznika Praw Pacjenta.

Zgoda na otrzymywanie komunikatów marketingowych drogą elektroniczną lub telefoniczną – Twoje dane osobowe będziemy przetwarzać do czasu wycofania przez Ciebie tej zgody;

Udzielanie odpowiedzi na pytania – jeśli przesyłasz do nas zapytanie lub prośbę o kontakt, będziemy przetwarzać Twoje dane przez czas niezbędny dla udzielenia niezbędnych wyjaśnień i odpowiedzi;

Dane przetwarzane w naszej bazie marketingowej – przez cały okres kiedy jesteś naszym klientem oraz później przez okres 5 lat licząc od czasu kiedy przestałeś być naszym klientem (zaprzestałeś korzystać ze świadczonych przez nas usług).

KTO JEST ODBIORCĄ TWOICH DANYCH OSOBOWYCH?

Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane przez zewnętrznych usługodawców, z usług których korzysta Administrator świadcząc usługi na rzecz Użytkowników. Dostęp do danych Użytkowników mogą mieć:

- podmioty i organy (np. sądy, prokuratura, policja), którym Administrator jest zobowiązany lub upoważniony udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmioty lub organy uprawnione do otrzymania od Administratora danych osobowych lub uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
- podmioty uczestniczące w procesach niezbędnych do świadczenia przez Administratora usług medycznych;
- w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług zdrowotnych – inne podmioty lecznicze w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności świadczeń zdrowotnych;
- osoby upoważnione przez Użytkownika w ramach realizacji jego praw jako pacjenta;
- podwykonawcy (np. osoby obsługujące infrastrukturę lub systemy informatyczne, księgowi, prawnicy) przetwarzający dane osobowe Użytkownika na podstawie zawartej z Administratorem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, jeżeli dostęp do danych Użytkownika przez te podmioty jest konieczny i przy zapewnieniu przez te podmioty odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy prawa;
- usługodawcy, którzy są wewnętrznymi lub zewnętrznymi dostawcami Administratora w kraju lub za granicą, np. hostingodawcy.

W każdym przypadku, gdy ujawniamy Twoje dane innym podmiotom, dokonujemy tego w ramach obowiązujących przepisów. Jeśli nasi usługodawcy przetwarzają Twoje dane w naszym imieniu, muszą zapewnić gwarancje wdrożenia rozwiązań technicznych i organizacyjnych, które będą chroniły Twoje dane osobowe i spełniały wymogi ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO). W przypadku realizacji transakcji płatniczych, w związku z realizowanymi przez Ciebie wizytami, Twoje dane osobowe niezbędne dla zrealizowania płatności udostępniamy podmiotowi pośredniczącemu w realizacji płatności tj. systemy płatności PayU. Ponadto, udostępniamy Twoje dane Specjaliście, do którego umówiłeś się na wizytę i z którym łączy Cię relacja pacjent - Specjalista.

JAKIE MASZ PRAWA?

Prawo ochrony danych osobowych daje Ci szereg praw, z których możesz skorzystać w dowolnej chwili. Twoje prawa obejmują:

- Prawo dostępu do treści swoich danych osobowych
- Prawo do poprawiania danych
- Prawo do ograniczenia przetwarzania danych
- Prawo do żądania usunięcia danych
- Prawo do przenoszenia danych do innego administratora danych

Uprawnienia, o których mowa powyżej możesz wykonywać poprzez kontakt z nami pod adresem e-mail psychoterapia@epsilon.org.pl lub listownie pod adresem: Epsilon non - profit Sp. z o.o., ul. 1 Maja 34/2, 43-430 Bielsko - Biała. Jeżeli uznasz, że w jakikolwiek sposób naruszyliśmy reguły przetwarzania Twoich danych osobowych to masz prawo do złożenia skargi bezpośrednio do organu nadzoru (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych). W ramach wykonania tego uprawnienia powinieneś podać pełny opis zaistniałej sytuacji oraz wskazać, jakie działanie uznajesz za naruszające Twoje prawa lub wolności oraz czego się w związku z tym domagasz.

PRAWO DO SPRZECIWU

Odrębnie chcemy Cię poinformować, że masz również prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Sprzeciw możesz zgłosić wówczas, gdy ze względu na Twoją szczególną sytuację nie chcesz, abyśmy przetwarzali Twoje dane osobowe w celu wynikającym z naszych prawnie uzasadnionych interesów (tzn. w celu odpowiedzi na kontakt poprzez formularz kontaktowy). Jeśli zgłosisz swój sprzeciw, nie będziemy już przetwarzać danych w celu, którego dotyczy Twój sprzeciw. Pamiętaj jednak, że w niektórych sytuacjach możemy mieć ważne, prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania Twoich danych, które będą miały pierwszeństwo wobec Twoich interesów, praw i wolności. W niektórych sytuacjach przetwarzanie Twoich danych może być również niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. W takich przypadkach nie będziemy mogli uwzględnić Twojego sprzeciwu. Sprzeciw możesz zgłosić na adres e-mail psychoterapia@epsilon.org.pl lub listownie pod adresem: Epsilon non - profit Sp. z o.o., ul. Łukasińskiego 147, 43-430 Bielsko - Biała.

MECHANIZM COOKIES

Serwisu używa niewielkich plików (informacji tekstowych), które mogą być odczytywane przez system teleinformatyczny Serwisu, a także przez systemy teleinformatyczne należące do innych podmiotów, z których usług korzysta Administrator (tzw. cookies własne i cookies podmiotów trzecich). zwanych cookies. Zapisywane są one przez serwer na urządzeniu końcowym Użytkownika (np. komputerze, tablecie, smartfonie).

W ramach Serwisu stosowane są cookies „tymczasowe”, które są usuwane z chwilą zamknięcia przeglądarki oraz cookies „stałe”, które są przechowywane również po zakończeniu korzystania z Serwisu przez czas określony w parametrach plików cookies.

Cookies nie pobierają danych osobowych, ani żadnych poufnych informacji z urządzenia końcowego Użytkownika. Na ich podstawie nie jest określana tożsamość Użytkowników.

Plik cookie zwykle zawiera nazwę domeny, z której pochodzi, swój „okres ważności” oraz indywidualną, losowo wybraną liczbę identyfikującą ten plik. Informacje zbierane za pomocą plików tego typu pomagają dostosowywać Serwis do indywidualnych preferencji i rzeczywistych potrzeb użytkowników. Dają też możliwość opracowywania ogólnych statystyk korzystania z Serwisu.

Mechanizm cookies jest całkowicie bezpieczny dla urządzeń końcowych, w szczególności tą drogą nie mogą przedostać się do nich wirusy. Niemniej jednak, Użytkownik może ograniczyć lub wyłączyć dostęp plików cookies do swojego urządzenia końcowego. W przypadku skorzystania z tej opcji nawigacja na stronach Serwisu będzie co do zasady możliwa, przy czym może skutkować ograniczeniem możliwości korzystania z pewnych funkcji.

COOKIES WŁASNE I LOGI SERWERA

Cookies własne Administrator wykorzystuje w celu zapewnienia prawidłowego administrowania i działania Serwisu (w szczególności, cookies własne mogą być pomocne przy diagnozowaniu problemów technicznych z serwerem, tworzeniu analiz statystycznych (np. określeniu z jakich regionów notuje najwięcej odwiedzin), pozwalają poprawić szybkość i bezpieczeństwo korzystania z Serwisu, udoskonalać Serwis).

Obok plików cookies, Serwis może gromadzić również dane zwyczajowo zbierane przez administratorów systemów internetowych w ramach tzw. logów serwera. Informacje zawarte w logach mogą obejmować: adres IP, datę i czas wizyty w Serwisie, informacje o przeglądarce internetowej i systemie operacyjnym, dostawcę Internetu, adres strony, z której Użytkownik został przekierowany na stronę i inne. Logi zapisywane i przechowywane są na serwerze. W ramach tzw. logów serwera nie są gromadzone dane pozwalające zidentyfikować Użytkownika. Logi serwera stanowią jedynie materiał pomocniczy służący do administrowania stroną, a dostęp do nich mają jedynie osoby upoważnione do administrowania serwerem.