

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady rezerwacji, płatności oraz uczestnictwa w wizytach psychoterapeutycznych online w systemie Medfile / haloDoctor, obsługiwanym przez Usługodawcę.

Pacjent dokonujący rezerwacji wizyty akceptuje niniejszy Regulamin.

2. Definicje:

1. Usługodawca: Aleksandra Serwin, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Aleksandra Serwin, adres do korespondencji: ul. Gen. Władysława Sikorskiego 32, 55-120 Osolin, NIP: 8993012460, adres e-mail: [aserwinpsycholog@gmail.com](mailto:aserwinpsycholog@gmail.com), nr telefonu.: +48 577 433 797.

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 Medfile / haloDoctor oraz na stronie internetowej [www.aleksandra-serwin.pl](http://www.aleksandra-serwin.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznawanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją.

4. System Medfile / haloDoctor - system elektroniczny, który umożliwia rejestrację i realizację wizyt psychoterapeutycznych online, prowadzenie dokumentacji medycznej, dokonywanie bezpiecznych płatności oraz wymianę informacji pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem, zgodnie z wymogami prawa oraz normami ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa medycznego.

4. Strona internetowa – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pomocą systemu Medfile / haloDoctor, dostępna pod adresem [www.aleksandra-serwin.pl](http://www.aleksandra-serwin.pl).

## § 2. Rezerwacja i płatności

1. Rezerwacja wizyty odbywa się poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i wyboru terminu w systemie Medfile / haloDoctor.

2. Wizyta jest potwierdzona po uiszczeniu pełnej opłaty z góry. Płatność odbywa się za pomocą serwisu Przelewy24 (karta, BLIK, przelew online) podczas dokonywania rezerwacji wizyty przez system Medfile / haloDoctor lub za pomocą przelewu bankowego na rachunek bankowy Usługodawcy.

## § 3. Odwołanie wizyty i spóźnienie na wizytę

1. Wizyta może być odwołana przez Pacjenta najpóźniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem – późniejsze odwołanie lub brak obecności skutkuje pełną opłatą.

2. Pacjent może bezkosztowo odwołać maksymalnie 5 wizyt w roku; każde kolejne odwołanie wizyty jest pełnopłatne.

3. Wyjątkiem jest zaplanowany urlop, o którym należy poinformować z co najmniej 2-tygodniowym wyprzedzeniem.

4. Sesja nie jest przedłużana z powodu spóźnienia Pacjenta.

5. Jeśli pacjent spóźni się powyżej 15 minut i nie poinformuje o tym wcześniej, spotkanie jest uznawane za zakończone i pełnopłatne.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania wizyty w wyjątkowych sytuacjach. W takim przypadku pacjent otrzyma propozycję nowego terminu lub sesja odbędzie się o stałej porze w kolejnym tygodniu.
7. W przypadku spóźnienia przez Usługodawcę sesja może zostać przedłużona lub czas zostanie nadrobiony w innym ustalonym terminie.

#### **§ 4. Warunki uczestnictwa**

1. Sesje odbywają się wyłącznie w formie online i trwają 50 minut.
2. Pacjent zobowiązany jest do:
  - włączenia kamery i mikrofonu przez całą sesję,
  - zapewnienia ciszy, prywatności, braku domowników i stabilnego połączenia internetowego.

Pacjent odpowiada za sprawne działanie sprzętu i połączenia. Problemy techniczne po stronie pacjenta nie skutkują przedłużeniem sesji.

#### **§ 5. Poufność i kontakt**

1. Wszystkie informacje przekazywane podczas sesji są poufne i objęte tajemnicą zawodową, za wyjątkiem sytuacji przewidzianych prawem.
2. Kontakt mailowy lub SMS służy wyłącznie sprawom organizacyjnym i nie stanowi części terapii.
3. Pacjent nie ma prawa nagrywać, udostępniać ani publikować przebiegu sesji.

#### **§ 6. Zakończenie współpracy**

1. Każda ze stron może zakończyć współpracę w dowolnym momencie, z zachowaniem zasad niniejszego Regulaminu.

#### **§ 7. Reklamacje**

1. Pacjent ma prawo zgłosić reklamację w terminie do 14 dni od daty wystąpienia podstawy reklamacji.
2. Reklamacje należy składać na adres e-mail: [aserwinpsycholog@gmail.com](mailto:aserwinpsycholog@gmail.com).
3. W reklamacji należy podać dane identyfikujące pacjenta (imię, nazwisko, datę i godzinę wizyty) oraz opis problemu.

4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania i informuje pacjenta o wyniku rozpatrzenia na podany adres e-mail.

5. Pacjent ma prawo skorzystać z pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów, mediacji lub dochodzenia swoich praw na drodze sądowej.

## **§ 8. Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.

2. Wszelkie spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.

3. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 24.10.2025 r.

## **Polityka prywatności**

Przyjmuję do wiadomości, iż:

- Administratorem moich danych osobowych jest Aleksandra Serwin, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Aleksandra Serwin, adres do korespondencji: ul. Gen. Władysława Sikorskiego 32, 55-120 Osolin, NIP: 8993012460, adres e-mail: [aserwinpsycholog@gmail.com](mailto:aserwinpsycholog@gmail.com), nr telefonu.: +48 577 433 797.

- Podanie danych jest niezbędne do dokonania rezerwacji wizyty oraz zawarcia Umowy zgodnie z zamieszczonym poniżej Regulaminem. Moje dane przetwarzane będą w tym celu do chwili zawarcia Umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO\*.

- Odbiorcami danych zawartych w Formularzu jest dostawca systemu Medfile / haloDoctor, dostawcy usług teleinformatycznych, banki i dostawcy usług płatniczych jako podmioty niezbędne do zrealizowania celu przetwarzania.

- Administrator nie będzie dokonywał profilowania moich danych osobowych.

- Mam prawo do żądania od Administratora dostępu do moich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (w określonych w przepisach przypadkach), a także prawo do przenoszenia danych, cofnięcia w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych przez Administratora oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2; 00-193 Warszawa);

- W każdej chwili mogę zapoznać się ze szczegółową informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych.

\* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27.04.2016 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).