Regulamin współpracy terapeutycznej

Gabinet Zuzanny Matysek · konsultacje psychologiczne, psychoterapia indywidualna, terapia par i rodzin. Wersja 2026-11-21-v6.

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.

W ramach regularnego procesu psychoterapii pacjent lub uczestnicy terapii oraz psychoterapeutka wspólnie omawiają i podpisują odrębny kontrakt psychoterapeutyczny, określający najważniejsze zasady współpracy.

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 i psychoterapia indywidualna trwają standardowo 50 minut i mogą odbywać się online albo stacjonarnie. Terapia par trwa 50 minut, a terapia rodzinna 75 lub 90 minut; obie te formy są prowadzone wyłącznie stacjonarnie w gabinecie w Legionowie ze względu na specyfikę i charakter tych terapii. Terapia rodzinna 75 minut kosztuje 320 zł, a 90 minut 400 zł. Nie prowadzę terapii par ani terapii rodzin online i formularz nie umożliwia rezerwacji tych spotkań w formie online. 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.

Spotkania online są dostępne już teraz, zgodnie z kalendarzem. Wizyty stacjonarne w Legionowie są dostępne od stycznia 2027. Nowe terminy można rezerwować maksymalnie dwa miesiące do przodu; przed otwarciem gabinetu stacjonarnego zakres zapisów do gabinetu obejmuje styczeń i luty 2027. Ograniczenie obejmuje nowe zapisy samodzielne, ręczne i cykliczne. Wcześniej uzgodnione wizyty pozostają w kalendarzu.

3. Płatności

Cena konkretnego spotkania jest podawana przed jego zamówieniem lub uzgodnieniem, zgodnie z aktualnym cennikiem. Rezerwację samodzielnie dokonaną przez stronę należy opłacić w ciągu 24 godzin od jej utworzenia, najpóźniej przed rozpoczęciem sesji. Wizyta wpisana przez gabinet lub cykliczna wymaga wpłaty najpóźniej 24 godziny przed rozpoczęciem danej sesji. Nieopłacona rezerwacja po właściwym terminie płatności zostaje anulowana, a termin zwolniony. Płatność przyjęta po zwolnieniu terminu nie przywraca rezerwacji; wymaga uzgodnienia nowego terminu albo zwrotu.

Możliwa jest płatność online przez Stripe, w tym BLIK, albo przelew na rachunek spółki; gotówka na miejscu jest dostępna po uzgodnieniu. Płatności przez Stripe są rozliczane na rachunek spółki wskazany operatorowi. Dostępność karty, Apple Pay, Google Pay i BLIK online zależy od operatora i urządzenia. Zwykłe przelewy są potwierdzane po sprawdzeniu wpływu, a płatności online po otrzymaniu potwierdzenia operatora.

Można opłacić kilka wcześniej uzgodnionych sesji z góry, maksymalnie na jeden miesiąc kalendarzowy naprzód od dnia płatności, do odpowiadającego dnia następnego miesiąca (a gdy go nie ma - do ostatniego dnia tego miesiąca). Wpłata jest przypisana do wybranych terminów; każdą sesję rozlicza się osobno przy odwołaniu lub zakończeniu terapii. Płatność za kilka wizyt nie tworzy nowych terminów i nie oznacza utraty całej przedpłaty w razie rezygnacji z dalszej współpracy.

Za nieopłaconą wizytę wpisaną przez gabinet lub cykliczną wysyłany jest e-mail z linkiem do płatności dwa dni przed sesją. Przy nieukończonej płatności online może zostać wysłany link do jej dokończenia. Brak doręczenia przypomnienia nie zmienia wskazanego terminu zapłaty. Po terminie płatności nie należy płacić za zwolnione zgłoszenie. Przed powtórną wpłatą należy wyjaśnić przelew już zlecony. Zmiana ceny nie obejmuje spotkań już uzgodnionych w określonej cenie.

Po uruchomieniu usługi powiadomień SMS przypomnienie z indywidualnym linkiem do płatności może być wysyłane także na numer podany przy rezerwacji, razem z e-mailem dwa dni przed nieopłaconą wizytą. Treść nie zawiera opisu sytuacji ani rodzaju terapii. Brak doręczenia SMS-a nie zmienia uzgodnionego terminu płatności.

4. Odwołanie, zmiana terminu i nieobecność

Odwołanie lub przełożenie sesji jest bezpłatne, jeżeli dotrze do gabinetu co najmniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem. Liczą się godziny kalendarzowe, także w weekendy i święta. W e-mailu rezerwacji znajduje się indywidualny link do odwołania wizyty. Formularz pokazuje skutki odwołania i wymaga jego wyraźnego potwierdzenia. Można także odwołać wizytę e-mailem lub SMS-em, wskazując osobę i termin; 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.

Jeżeli odwołanie wizyty uprawnia do zwrotu zgodnie z regulaminem, zwrot należnej wpłaty następuje w ciągu 3 dni roboczych od skutecznego odwołania. Dotyczy to odwołania co najmniej 24 godziny przed sesją i odwołania przez prowadzącą, z zachowaniem ustawowych praw konsumenta. Dni robocze oznaczają poniedziałek-piątek z wyłączeniem ustawowych dni wolnych w Polsce. Termin zaksięgowania środków u pacjenta zależy od banku lub operatora płatności. Zwrot nie wiąże się z dodatkową opłatą. Zamiast zwrotu pacjent może wyraźnie uzgodnić przeniesienie wpłaty na nowy termin; nie dzieje się to automatycznie.

Zwrot płatności Stripe następuje pierwotną metodą płatności. Przy zwykłym przelewie pacjent podaje poprawny rachunek do zwrotu i potwierdza dane w formularzu odwołania; dla rachunku zagranicznego należy skontaktować się z gabinetem. Jeżeli brakuje danych niezbędnych do wykonania zwrotu albo dane są błędne, gabinet niezwłocznie prosi o uzupełnienie i wykonuje zwrot bez zbędnej zwłoki po ich uzyskaniu. Samo

złożenie dyspozycji odwołania nie jest potwierdzeniem wykonania przelewu zwrotnego. Pacjent otrzymuje potwierdzenie odwołania, a gabinet powiadomienie o należnym zwrocie.

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.

Spotkania online odbywają się przez Google Meet, z konta gabinetu zuzannamatysek.psychoterapia@gmail.com. Po potwierdzeniu wpłaty pacjent i prowadząca otrzymują indywidualny link do danego spotkania. Około godzinę przed opłaconą, nieodwołaną wizytą online na oba adresy wysyłane jest przypomnienie z linkiem. Brak wiadomości nie odwołuje wcześniej potwierdzonego terminu; w razie braku linku należy skontaktować się z gabinetem. Link jest przeznaczony wyłącznie dla uzgodnionych uczestników i nie należy przekazywać go innym osobom.

Do każdej wizyty tworzony jest prywatny wpis w kalendarzu Google gabinetu. Dla opłaconej konsultacji lub psychoterapii indywidualnej online przygotowywany jest indywidualny link Google Meet, przekazywany pacjentowi i prowadzącej e-mailem. Godzinę przed opłaconą, nieodwołaną sesją online wysyłane jest przypomnienie z linkiem do obu osób. Wiadomości nie zastępują obowiązku stawienia się w uzgodnionym terminie; przy braku linku należy skontaktować się z gabinetem.

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

Terapia par i terapia rodzinna odbywają się wyłącznie stacjonarnie. Przez stronę można zgłosić wizytę w gabinecie, jeśli zapisy stacjonarne są udostępnione. W razie braku terminów należy skontaktować się z prowadzącą.

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.

10. Panel pacjenta

Zaproszenie do pełnego panelu pacjenta wysyłamy wyłącznie po zapisaniu przez gabinet na spotkania cykliczne. Pacjent sam potwierdza utworzenie konta. Dostęp jest przypisany do indywidualnego adresu e-mail i weryfikowany jednorazowym linkiem, ważnym 15 minut. W panelu można zobaczyć własne wizyty, dokumenty oraz opłacić wybrane terminy maksymalnie miesiąc z góry.

Utworzenie konta następuje po weryfikacji jednorazowego linku e-mail i wyraźnym potwierdzeniu przez pacjenta. Kolejne logowania odbywają się jednorazowym linkiem ważnym 15 minut. Dostęp jest indywidualny,

sesja wygasa po 2 godzinach. Nie należy przekazywać linków innym osobom; na wspólnym urządzeniu należy się wylogować. Panel pacjenta nie daje dostępu do panelu organizacyjnego ani danych innych pacjentów.

W panelu można zobaczyć własne terminy i statusy wpłat, wybrać jedną lub kilka wizyt do płatności maksymalnie miesiąc naprzód, pobrać aktualne i zaakceptowane wersje regulaminu oraz informacji RODO, a także potwierdzenia oświadczeń zapisanych w formularzu. Wzór zgody przedstawicieli ustawowych jest dokumentem do uzupełnienia i podpisania; samo pobranie lub założenie konta nie oznacza udzielenia zgody na terapię. Potwierdzenie zaznaczenia pól formularza nie jest podpisem odręcznym ani kwalifikowanym.

Wymagane są aktualna przeglądarka, połączenie internetowe i dostęp do własnej skrzynki e-mail. Panel nie służy do kontaktu w nagłych sytuacjach ani do przesyłania szczegółowych informacji o zdrowiu. Błędy, problemy z dostępem, żądanie wyłączenia konta oraz reklamacje dotyczące panelu można zgłosić na zuzannamatysek.psychoterapia@gmail.com. Wyłączenie dostępu nie anuluje wizyt ani obowiązków rozliczeniowych; ustawowe zasady przechowywania dokumentacji i dowodów uzgodnień pozostają w mocy.

Podpisane dokumenty udostępniamy do pobrania po zalogowaniu do własnego panelu. E-mail zawiera tylko powiadomienie o ich dostępności. Pacjent bez ustalonego cyklu spotkań może uzgodnić z gabinetem bezpieczny sposób otrzymania własnej kopii dokumentów, po potwierdzeniu tożsamości. Nie tworzy to dostępu do panelu. Pobranie wzoru dokumentu nie oznacza jego podpisania.

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 w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania oświadczenia, nie później niż w ustawowym terminie 14 dni, 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.