



## **REGULAMIN KORZYSTANIA ZE WSPARCIA FUNDACJI RELACYJNI**

**Obowiązuje od 01.03.2025**

**\*\*\***

**Usługobiorca oraz Pacjent przed zawarciem Umowy i uruchomieniem danego Pakietu Usług, potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem oraz że akceptuje wszelkie jego postanowienia.**

### **§1**

#### **Definicje**

Ilekróć w Regulaminie mowa będzie o następujących określeniach należy przez nie rozumieć:

- a. *Fundacja* - FUNDACJA RELACYJNI z siedzibą w Pawłowicach, ul. Pawłowicka 2, 62-090 Pawłowice, wpisana do Rejestru stowarzyszeń oraz Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000864454, NIP: 7812013781, REGON: 38728430000000
- b. *Usługodawcy* - Fundacja
- c. *Usługobiorcy* - Podmiot, który dokonuje zakupu Usług, działając we własnym imieniu i na własną rzecz lub na rzecz Pacjenta
- d. *Pacjent* - Podmiot na rzecz którego świadczone są Usługi
- e. *Usługi* - świadczenia realizowane przez współpracowników Usługodawcy z zakresu psychiatrii, psychologii, pedagogiki, terapii indywidualnej lub grupowej, konsultacji i porad
- f. *Konsultacja wstępna* - konsultacja kwalifikująca, wymagana dla zawarcia Umowy, dla której ustalana jest odrębna odpłatność
- g. *Umowa* - umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, której celem jest świadczenie Usług na rzecz Usługobiorcy oraz Pacjenta, której szczegółowe warunki zostały określone w Regulaminie i które są zależne od wybranego przez Usługobiorcę Pakietu Usług
- h. *Okres rozliczeniowy* - okres, na który jest planowane świadczenie Usług na rzecz Usługobiorcy oraz Pacjenta, wynoszący odpowiednio trzy miesiące, sześć miesięcy lub dwanaście miesięcy lub inny wskazany wg indywidualnych ustaleń
- i. *Pakiet Usług* - wybrany przez Usługobiorcę zestaw Usług, z których może korzystać Usługobiorca lub Pacjent, obejmujący określony zakres, okres i sposób ich świadczenia. Szczegółowy opis zakresu danego Pakietu Usług zawiera Załącznik nr 1 do Regulaminu

### **§2**

#### **Zasady korzystania z Usług**

1. Korzystanie z Usług wymaga od Usługobiorcy oraz Pacjenta dokonania akceptacji warunków Regulaminu, co jest równoznaczne z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzenia odrębnej dokumentacji. W przypadku chęci skorzystania z modeli Subskrypcyjnych, stanowiących Załącznik nr 1 do Regulaminu - po spełnieniu przesłanek opisanych w zdaniu wyżej - jest to możliwe wyłącznie po zakwalifikowaniu Pacjenta w ramach Konsultacji wstępnej/wstępnych.



2. W celu uzyskania możliwości korzystania z Usług, dane Usługobiorcy muszą zostać wprowadzane w trakcie procesu zakupu odpowiedniego Pakietu Usług, poprzez wypełnienie formularza na stronie internetowej: [www.wspieranierelacji.pl](http://www.wspieranierelacji.pl) lub przesłanie wypełnionego formularza na adres email: [platnosci@wspieranierelacji.pl](mailto:platnosci@wspieranierelacji.pl).

3. Przez dane, o których mowa w ustępie 2 rozumie się w szczególności:

- a. imię i nazwisko Usługobiorcy oraz Pacjenta,
- b. PESEL Usługobiorcy oraz Pacjenta,
- c. dane adresowe Usługobiorcy oraz Pacjenta,
- d. adres e-mail oraz telefon kontaktowy Usługobiorcy,
- e. wstępne informacje o sytuacji osoby/rodziny, które pozwolą zaproponować Pacjentowi kontakt z odpowiednimi specjalistami: psychoterapeutami, psychologami, pedagogami lub innymi.

4. Najpóźniej w momencie zakupu Pakietu Usług, Usługobiorca zobowiązany jest do przekazania Usługodawcy numeru karty kredytowej lub debetowej oraz wyrażenia niezbędnych zgód dla dokonania płatności za Usługi lub do jej dokonania na wskazany przez Usługodawcę rachunek bankowy do rozliczeń oraz potwierdzenia tej czynności, według udostępnionego przez Usługodawcę modelu. W przypadku wyboru Pakietu polegającego na usługach indywidualnych, spoza tych określonych w Załączniku nr 1 – Usługobiorca zobowiązany jest do dokonania płatności zadatku (w wysokości 75% kwoty określonej w cenniku) na 7 dni przed rozpoczęciem realizacji spotkań, a dopłaty (w wysokości 25% kwoty) najpóźniej w dniu realizacji poszczególnych spotkań.

5. W przypadku wyboru, o którym mowa w ust. 4 zdanie 2 – na poczet zapłaty za poszczególne spotkania w ramach usług indywidualnych Usługobiorca zobligowany jest uiścić zadatek w wysokości 75% wartości spotkania (zgodnie z aktualnym cennikiem). Termin na uiszczenie zadatku wynosi 7 dni kalendarzowych przed zaplanowanym spotkaniem. Nieuiszczenie zadatku może wiązać się z brakiem dalszego wykonania Usług w związku z wypowiedzeniem Umowy przez Usługodawcę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Zadatek ma charakter bezzwrotny. Pozostała kwota, tzw. dopłata (25% kwoty określonej cennikiem) musi zostać uiszczona najpóźniej w dniu realizacji spotkania/usługi.

6. Akceptowane są płatności gotówką, kartą i przelewem. Płatność gotówką i kartą jest możliwa w recepcji w godzinach pracy ośrodka (wskazanych na stronie internetowej [www.wspieranierelacji.pl](http://www.wspieranierelacji.pl)). Płatności przelewem dokonywane są na konto Fundacji o nr: 71 1090 1476 0000 0001 4709 4664 (Santander Bank). Płatność zadatku (75%) musi nastąpić najpóźniej na 7 dni przed spotkaniem, a płatność dopłaty (25%) najpóźniej w dniu spotkania.

7. W przypadku korzystania z Usług przy wykorzystaniu środków komunikowania się na odległość, wymaga się od Usługobiorcy oraz Pacjenta:

- a. posiadania urządzenia oraz oprogramowania, pozwalających na przeglądanie stron WWW,
- b. posiadania dostępu do Internetu,
- c. poprawnie skonfigurowanej i zaktualizowanej do najnowszej wersji przeglądarki internetowej,
- d. posiadania poprawnie skonfigurowanego konta mailowego,
- e. założenia konta w udostępnionym przez Usługodawcę systemie umożliwiającym połączenie,
- f. przekazania informacji, w tym dokumentów niezbędnych do prawidłowego wykonania przez Usługobiorcę Usług,



- g. poprawnie zainstalowanych programów umożliwiających odczytywanie plików w formatach PDF, DOC i DOCX,
  - h. włączonej obsługi plików Cookie i JavaScript,
  - i. akceptacji niezbędnych Polityk prywatności Usługodawcy.
8. Usługodawca nie pokrywa kosztów połączenia, o którym mowa w ust. 5, kosztów dojazdów oraz innych, które mogą wystąpić w związku z korzystaniem z Usług.
9. Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu z Usług świadczonych przez Usługodawcę, wynikające z problemów ze sprzętem lub łączem internetowym Usługobiorcy lub Pacjenta bądź innych leżących po stronie Usługobiorcy lub Pacjenta.
10. Usługodawca uprawniony jest do odmowy realizacji Usług w szczególności w przypadku stwierdzenia wystąpienia zagrożenia dla życia lub zdrowia osób współpracujących z Usługodawcą przy świadczeniu Usług bądź innych Usługobiorców lub Pacjentów, wystąpienia konfliktu interesów, a także w przypadku braku życzliwości oraz szczerości ze strony Usługobiorcy bądź Pacjenta, które pozostają kluczowe dla realizacji świadczeń.
11. Po dokonaniu przez Usługobiorcę zakupu Pakietu Usług, Usługodawca, w ciągu 7 dni roboczych, prześle Usługobiorcy na adres e-mail, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. d, potwierdzenie zawarcia Umowy, a po pozytywnej autoryzacji płatności, do ostatniego dnia miesiąca, w którym został dokonany zakup, link do pobrania faktury VAT w formie elektronicznej lub plik zawierający fakturę.
12. Usługobiorca oraz Pacjent powinien dostarczyć wszelkie dokumenty oraz odpowiedzieć na wszelkie pytania Usługodawcy zmierzające do ustalenia stanu faktycznego sprawy i mające istotne znaczenie dla świadczenia Usług w czasie umożliwiającym prawidłową realizację Usługi. W przypadku, gdy Usługobiorca lub Pacjent odmawia przesłania dokumentów lub odpowiedzi na pytania Usługodawcy, uniemożliwiając tym samym ustalenie w sposób wyczerpujący stanu faktycznego i prawidłowe świadczenie Usług, Usługodawca może odmówić realizacji danej usługi wchodzącej w zakres świadczonych w ramach wybranego przez Usługobiorcę Pakietu Usług.
13. Usługi będą realizowane w terminie uzgodnionym z Usługodawcą, przy uwzględnieniu że spotkania z terapeutami rozpoczynają się o ustalonej godzinie. Usługodawca zastrzega jednak możliwość opóźnienia spotkania, jeśli wymaga tego sytuacja (np. potrzeba pilnej interwencji). W przypadku opóźnienia spotkania z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, spotkanie jest przedłużane lub odrabiane w innym terminie. W przypadku opóźnienia spotkania z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy lub Pacjenta, możliwość przedłużenia spotkania ustalana jest indywidualnie.
14. W przypadku Usług świadczonych na rzecz Pacjenta – dziecka, zgodę w formie pisemnej na podjęcie działań przekazaną podczas spotkania wstępnego wyrazić muszą oboje rodzice/opiekunowie prawni dziecka, chyba że z dokumentacji przedstawionej Usługodawcy wynika, że tylko jedno z rodziców/ opiekunów prawnych dziecka posiada władzę rodzicielską wobec dziecka.
15. W przypadku rodzin planujących lub będących w separacji/ przed, w trakcie lub po rozwodzie, specjalista ma prawo podjąć rozmowę z obojgiem rodziców Pacjenta – dziecka mającego zostać objętym wsparciem. Jeśli wymaga tego sytuacja, rozmowa może zostać przeprowadzona indywidualnie z każdym z rodziców i/lub w obecności mediatora. Uprawnienie specjalisty wynikające ze zdania poprzedzającego nie występuje, gdy drugi z rodziców



pozbawiony jest władzy rodzicielskiej, na którą to okoliczność rodzic posiadający wyłączoną władzę rodzicielską, przedłożył do wglądu Usługodawcy stosowną dokumentację.

16. Usługi świadczone są według ustalonego harmonogramu. Niewykorzystane w ramach harmonogramu umówione spotkania nie przechodzą na kolejne okresy. Niemożność świadczenia spowodowana nieobecnością Pacjenta nie wpływa na cenę Pakietu usług. W ramach indywidualnych ustaleń Usługodawca dopuszcza możliwość świadczenia usług poza harmonogramem, jednakże tylko w przypadkach, w których nie będzie to miało negatywnego wpływu na jego organizację oraz świadczenie usług. Każdorazowo Usługodawca oceni sytuację Pacjenta, który opuścił spotkanie wyznaczone według harmonogramu, kierując się w szczególności jego dobrem oraz dobrem innych Pacjentów.

### **§3**

#### **Płatności**

1. Usługobiorca, w celu dokonania zakupu Pakietu Usług, powinien stosować się do komunikatów oraz wskazówek Usługodawcy w trakcie zamawiania Pakietu Usług.
2. Wybór odpowiedniego Pakietu Usług należy do Usługobiorcy – spośród wariantów stanowiących Załącznik nr 1 do Regulaminu, gdzie wskazane zostały modele subskrypcyjne, lub innych, indywidualnie przedstawionych przez Usługodawcę.
3. Wynagrodzenie Usługodawcy określone jest w wartości brutto.
4. W przypadku Pakietów subskrypcyjnych określonych w Załączniku nr 1 płatność ceny dokonywana jest w ramach miesięcznych okresów rozliczeniowych. Inny sposób rozliczenia wymaga indywidualnych ustaleń z Usługodawcą. Dla pozostałych Pakietów usług płatność ceny dokonywana jest każdorazowo za dane spotkanie realizowane w ich ramach przed jego rozpoczęciem. Na poczet ceny zaliczany jest zadatek, o którym mowa w § 2 ust. 5.
5. Umowa zawierana jest na czas oznaczony, zgodny z harmonogramem sporządzanym w ramach jej zawarcia.
6. Subskrypcja, bez względu na to jaki Pakiet Usług został wybrany przez Usługobiorcę, nie jest automatycznie odnawiana.
7. Umowa zostaje zawarta z chwilą przetworzenia pierwszej płatności.
8. W przypadku płatności okresowych, o których mowa w ust. 4, Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do zapisania metod płatności i automatycznego pobierania opłat z ich użyciem przez okres trwania Umowy. Usługodawca, za pośrednictwem podmiotu świadczącego obsługę płatności online, może automatycznie obciążać kartę kredytową lub debetową Usługobiorcy i pobierać kwotę odpowiednią za Pakiet Usług przez cały okres obowiązywania Umowy.
9. Płatności on-line (przelewy bankowe i płatności kartami) realizowane są za pośrednictwem serwisu Przelewy24.
10. Wszystkie informacje dotyczące płatności wraz z dodatkowymi objaśnieniami dostępne są na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/en>.
11. Prawidłowo wypełniona procedura płatności kończy się potwierdzeniem w Przelewy24 i skutkuje zakupem usługi.
12. Płatność jest ważna w momencie wpływu środków na konto Przelewy24 lub przesłania potwierdzenia dokonania wpłaty od instytucji pośredniczącej, czyli banku.
13. W przypadku reklamacji do serwisu Przelewy24 wysyłany jest list reklamacyjny, który powinien zawierać wszystkie niezbędne informacje dotyczące płatności (tj. numer wpłaty, kwotę, datę).





14. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe operacje płatnicze oraz za utrudnienia i opóźnienia w przekazie pieniędzy, które wynikają z problemów technicznych lub polityki instytucji pośredniczących.
15. Sądem właściwym do wydania orzeczenia w sprawie spornej jest sąd główny zlokalizowany na obszarze pozwanego.
16. Za chwilę zapłaty ceny uważa się moment uznania rachunku bankowego wskazanego przez Usługodawcę.
17. Usługodawca zastrzega sobie prawo wypowiedzenia niniejszej umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (anulowanie ze skutkiem natychmiastowym) w przypadku podjęcia nieudanej próby pobrania zautomatyzowanej opłaty, o której mowa w ust. 8.
18. Usługobiorca wyraża zgodę na przesyłanie faktur VAT w formacie PDF, drogą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. d.

#### **§4**

#### **Warunki świadczenia Usług**

1. Usługodawca świadczy Usługi na rzecz Usługobiorcy lub Pacjenta w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz załącznikach do Regulaminu, a także w indywidualnej ofercie, jeśli taka została złożona i przyjęta przez Usługobiorcę.
2. Zakres świadczonych Usług uzależniony jest od zakupionego przez Usługobiorcę Pakietu Usług. Pakiety Usług subskrypcyjnych szczegółowo opisane zostały w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Usługodawca przystępuje do wykonania Usług po ustaleniu prawa Usługobiorcy lub Pacjenta do korzystania z Usług zgodnie z zakupionym Pakietem Usług, zgodnie z ustalonym indywidualnie harmonogramem, który przedstawiony zostanie Usługobiorcy lub Pacjentowi w terminie 7 dni kalendarzowych od zakupu Pakietu Usług.
4. Usługodawca nie gwarantuje możliwości ponownego zakupu Pakietu usług subskrypcyjnych przez Usługobiorcę, który wcześniej z subskrypcji zrezygnował lub który zrobił przerwę w wykupie kolejnej subskrypcji np. na okres wakacyjny, a to z uwagi na możliwości zespołu Usługodawcy dla obsługi terapii. Pierwszeństwo wykupu każdorazowo posiadają Usługobiorcy z aktualną, zbliżającą się terminowi zakończenia subskrypcją.
5. Usługodawca może odmówić dalszego świadczenia Usług w sytuacji, gdy Usługobiorca lub Pacjent zachowuje się w stosunku do osób współpracujących z Usługodawcą w sposób obraźliwy, agresywny lub w inny sposób naruszający ich dobra osobiste, a także, gdy w wyniku świadczenia usług okaże się, że przypadek Pacjenta wymaga pomocy, której nie będą w stanie zapewnić kwalifikacje osób współpracujących z Usługodawcą.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości, szkody lub krzywdy wynikające z niestosowania się przez Pacjenta do zaleceń lub ze złożenia przez Pacjenta fałszywych oświadczeń. Usługobiorca oraz Pacjent akceptuje, że o skuteczności świadczeń Usługodawcy decyduje regularność i systematyczność. Brak zachowania stałych terminów spotkań wyklucza możliwość współpracy i jest podstawą do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym ze strony Usługodawcy. Usługodawca nie ponosi nadto odpowiedzialności za szkody spowodowane korzystaniem z Usług w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, bądź w inny sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem.



7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych Systemu teleinformatycznego, mogących powodować tymczasowe utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystanie z Usług.
8. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji, w tym danych osobowych, przekazanych przez Usługobiorców oraz Pacjentów, z wyjątkiem przypadków zagrażających zdrowiu i życiu, regulowanych osobnymi przepisami prawnymi oraz w ramach interwizji i superwizji zespołu.
9. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, chroniące przed naruszeniami bezpieczeństwa oraz dostępem osób trzecich do strony i baz danych, mając na uwadze w szczególności dobro Pacjenta oraz tajemnicę zawodową osób z nim współpracujących.
10. Usługodawca świadczy Usługi w języku polskim. Porady, Wideoporady, Dokumenty i Opinie w języku obcym mogą zostać zrealizowane wyłącznie w ramach indywidualnych ustaleń.
11. Usługodawca nie wyraża zgody na nagrywanie w jakiegokolwiek formie, w tym zarówno w formie audio, wideo, audiowideo, jak i streamingu, konsultacji i innego rodzaju spotkań z współpracownikami Usługodawcy.
12. Strony zobowiązane są do zachowania poufności w zakresie przebiegu współpracy, w szczególności w zakresie informacji lub materiałów odnoszących się do działalności Usługodawcy bądź jego innych Usługobiorców lub Pacjentów, które to informacje lub materiały przekazywane są w związku z wykonywaniem Umowy, w szczególności, choć nie wyłącznie, w formie ustnej, pisemnej, w formie zapisu cyfrowego, a także informacji uzyskanych drogą obserwacji w czasie wizyt na terenie miejsc świadczenia, nawet jeżeli przed ich przekazaniem nie zastrzeżono wyraźnie, że są one informacjami poufnymi w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§5**

### **Warunki zakończenia Umowy**

1. Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę, w tym poprzez anulowanie subskrypcji, w dowolnym momencie, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostało wypowiedzenie.
2. Anulowania subskrypcji Usługobiorca dokonuje poprzez oświadczenie skutecznie złożone Usługodawcy w formie wiadomości email wysłanej na adres [platnosci@wspieranierelacji.pl](mailto:platnosci@wspieranierelacji.pl). W przypadku braku potwierdzenia otrzymania wiadomości przez Usługodawcę należy skontaktować się w celu potwierdzenia jej wpływu.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy od Usługobiorcy nie będą pobierane opłaty za kolejne okresy, w których Usługa nie będzie dłużej świadczona. Płatności należne będą proporcjonalnie do okresów świadczenia usług.
4. Usługodawca, poza przypadkami opisanymi w Regulaminie, może wypowiedzieć Umowę z przyczyn leżących po jego stronie, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostało wypowiedzenie.



## **§6**

### **Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem**

1. Konsument może odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem Usługodawcy, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wyrażenia przez Usługodawcę zgody na rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Usługobiorca traci prawo odstąpienia od Umowy.
3. Usługodawca zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, na adres: [platnosci@wspieranierelacji.pl](mailto:platnosci@wspieranierelacji.pl).
4. Do zachowania 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W razie odstąpienia od Umowy, Usługodawca ma obowiązek, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Usługobiorcy wszystkie dokonane przez niego płatności.

## **§7**

### **Reklamacje**

1. Reklamacje związane z płatnością lub ze świadczeniem Usług przez Usługodawcę można składać wyłącznie w formie elektronicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: [platnosci@wspieranierelacji.pl](mailto:platnosci@wspieranierelacji.pl).
2. Usługobiorca w opisie reklamacji zobowiązany jest podać:
  - a) informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości;
  - b) żądanie Usługobiorcy;
  - c) dane kontaktowe składającego reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana na adres e-mail podany przez Usługobiorcę, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. d., niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia.
4. Jeśli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w terminie wskazanym w ust. 3, Usługodawca w tym terminie powiadamia reklamującego o przyczynach opóźnienia, a także przewidywanym, niezbędnym terminie rozpatrzenia reklamacji.
5. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń w zakresie uprawnień konsumenta, przysługujących mu na mocy przepisów prawa, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



## **§8**

### **Zasady przetwarzania danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca.
2. Informacja na temat przetwarzania danych osobowych jest udostępniona Usługobiorcy oraz Pacjentowi w siedzibie Usługodawcy oraz na stronie: [www.wspieranierelacji.pl](http://www.wspieranierelacji.pl).

## **§9**

### **Postanowienia przejściowe i końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu informując o tym Usługobiorcę drogą mailową, na adres mailowy, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. d.
3. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę, z wykorzystaniem adresu mailowego, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. d niniejszego Regulaminu, o zmianach Regulaminu z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany dotyczące danych Usługodawcy, w szczególności danych teled adresowych, nie wymagają informowania Usługobiorcy.
4. W przypadku braku zgody Usługobiorcy na zmiany, o których mowa w ust. 2, Usługobiorca powinien dokonać wypowiedzenia niniejszej Umowy, na warunkach określonych w § 5 niniejszego Regulaminu.
5. W okresie trwania podpisanej, obowiązującej Umowy podana cena jednostkowa spotkania w ramach Pakietu Usług, a tym samym końcowa cena Pakietu Usług, może ulec zmianie kwartalnie o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez prezesa GUS (kwartał do poprzedniego kwartału). Waloryzacji ulegają ceny należne za spotkania w miesiącu następującym po miesiącu, w którym wydawany będzie komunikat Prezesa GUS. Zmiana ceny w warunkach niniejszej klauzuli nie stanowi zmiany Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin został udostępniony Usługobiorcy w formie umożliwiającej jego skopiowanie i utrwalenie.





## **ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU**

W ramach świadczonych Usług wyróżnia się następujące Pakiety Usług subskrypcyjnych:

### **Pakiet 3-MIESIĘCZNY w wariancie:**

#### **A. TERAPIA INDYWIDUALNA TYGODNIOWA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje terapię indywidualną w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz w tygodniu według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE A: 1900,00 zł

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE A realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 2100,00 zł

#### **B. TERAPIA INDYWIDUALNA MIESIĘCZNA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje terapię indywidualną w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz na dwa tygodnie według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE B: 950,00 zł

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE B realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 1050,00 zł

#### **C. GRUPA RÓWIEŚNICZA TYGODNIOWA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje możliwość uczestniczenia w terapii grupowej w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz w tygodniu według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE C: 1000,00 zł

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE C realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 1200,00 zł



## **D. GRUPA RÓWIEŚNICZA MIESIĘCZNA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje możliwość uczestniczenia w terapii grupowej w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz na dwa tygodnie według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE D: 500,00 zł

KOSZT PAKIETU 3-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE D realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 600,00 zł

### **Pakiet 6-MIESIĘCZNY w wariancie:**

#### **A. TERAPIA INDYWIDUALNA TYGODNIOWA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje terapię indywidualną w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz w tygodniu według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE A: 3700,00 zł

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE A realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 4100,00 zł

#### **B. TERAPIA INDYWIDUALNA MIESIĘCZNA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje terapię indywidualną w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz na dwa tygodnie według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE B: 1850,00 zł

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE B realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 2050,00 zł



### **C. GRUPA RÓWIEŚNICZA TYGODNIOWA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje możliwość uczestniczenia w terapii grupowej w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz w tygodniu według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE C: 2000,00 zł

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE C realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 2400,00 zł

### **D. GRUPA RÓWIEŚNICZA MIESIĘCZNA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje możliwość uczestniczenia w terapii grupowej w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz na dwa tygodnie według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE D: 1000,00 zł

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE D realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 1200,00 zł

## **Pakiet 12-MIESIĘCZNY w wariancie:**

### **A. TERAPIA INDYWIDUALNA TYGODNIOWA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje terapię indywidualną w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz w tygodniu według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE A: 7000,00 zł

KOSZT PAKIETU 6-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE A realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 8000,00 zł



## **B. TERAPIA INDYWIDUALNA MIESIĘCZNA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje terapię indywidualną w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz na dwa tygodnie według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE B: 3500,00 zł

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE B realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 4000,00 zł

## **C. GRUPA RÓWIEŚNICZA TYGODNIOWA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje możliwość uczestniczenia w terapii grupowej w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz w tygodniu według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE C: 4000,00 zł

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE C realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 4800,00 zł

## **D. GRUPA RÓWIEŚNICZA MIESIĘCZNA**

W ramach pakietu Pacjent otrzymuje możliwość uczestniczenia w terapii grupowej w wymiarze nieprzekraczającym 1 (słownie: jeden) raz na dwa tygodnie według ustalonego harmonogramu przedstawianego i akceptowanego dla pierwszego miesiąca przy zakupie subskrypcji oraz dla każdego kolejnego miesiąca – nie później niż do 7 dnia każdego miesiąca.

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE D: 2000,00 zł

KOSZT PAKIETU 12-MIESIĘCZNEGO W WARIANCIE D realizowanego przez Paulinę Gołaską-Ciesielską: 2400,00 zł



**Dodatkowe ustalenia w ramach wariantów pakietów:**

1. W ramach pakietów Usługodawca zobligowany jest do udostępnienia w ramach harmonogramu spotkań w wymiarze minimalnym – określonym jako „nieprzekraczający”.
2. W ramach pakietów Usługodawca udostępni bez dodatkowej odpłatności dostęp do materiałów szkoleniowych i edukacyjnych – w tym tekstów, tłumaczeń, nagrań ze szkoleń, bezpłatnych webinarów i spotkań tematycznych.
3. Bezpłatne dodatkowe konsultacje ze specjalistami, o których informowani będą Usługobiorcy oraz Pacjenci, w maksymalnym wymiarze 1 spotkania na miesiąc ze specjalistą wskazanym przez Usługodawcę.
4. Indywidualne wsparcie na odległość – możliwość konsultacji za pośrednictwem komunikacji elektronicznej, w tym przy wykorzystaniu adresu e-mail.





**Poniżej przedstawiono szczegółowe podsumowanie Regulaminu korzystania ze wsparcia Fundacji Relacyjni (obowiązującego od 01.03.2025):**

---

## 1. Definicje (§1)

- **Fundacja/Usługodawca:** Fundacja Relacyjni z siedzibą w Pawłowicach, działająca jako podmiot świadczący usługi.
- **Usługobiorca:** Osoba (lub podmiot) nabywająca pakiet usług – działa we własnym imieniu lub na rzecz Pacjenta.
- **Pacjent:** Osoba, dla której świadczone są usługi (np. w obszarach psychiatrii, psychologii, pedagogiki, terapii, konsultacji).
- **Usługi:** Świadczenia realizowane przez specjalistów Fundacji, obejmujące m.in. terapie indywidualne i grupowe, konsultacje oraz porady.
- **Konsultacja wstępna:** Wstępna kwalifikacja niezbędna przed zawarciem Umowy, za którą pobierana jest odrębna opłata.
- **Umowa:** Umowa zawierana między Fundacją a Usługobiorcą, której warunki są określone w Regulaminie oraz w zależności od wybranego Pakietu Usług.
- **Okres rozliczeniowy:** Standardowo trzy, sześć, dwanaście miesięcy lub inny ustalony indywidualnie.
- **Pakiet Usług:** Zestaw usług, którego zakres, okres i sposób świadczenia są opisane szczegółowo (m.in. w Załączniku nr 1).

## 2. Zasady korzystania z Usług (§2)

- **Akceptacja Regulaminu:** Dokonanie akceptacji oznacza zawarcie Umowy – dotyczy zarówno standardowych, jak i subskrypcyjnych modeli usług (przy czym subskrypcję można uruchomić po kwalifikującej konsultacji wstępnej).
- **Rejestracja i dane:** Aby korzystać z usług, Usługobiorca musi wypełnić formularz (online lub przesłany e-mailem), podając dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL, adres, kontakt) oraz informacje wstępne dotyczące sytuacji osoby/rodziny.
- **Płatności i zadatki:**
  - Przy zakupie Pakietu Usług wymagane jest podanie danych karty płatniczej lub dokonanie przelewu.
  - W przypadku usług indywidualnych wymagany jest zadatek (75% ceny) wpłacony na 7 dni przed spotkaniem oraz dopłata (25%) w dniu realizacji.



- Akceptowane formy płatności: gotówka, karta, przelew (płatności on-line przez Przelewy24).
  - **Wymagania techniczne dla usług zdalnych:** Usługobiorca/Pacjent muszą posiadać odpowiedni sprzęt, oprogramowanie, dostęp do Internetu, aktualną przeglądarkę, konto mailowe, a także zaakceptować odpowiednie polityki (cookie, JavaScript).
  - **Ograniczenia odpowiedzialności Fundacji:**
    - Fundacja nie pokrywa kosztów połączenia, dojazdów ani innych wydatków związanych z korzystaniem z usług.
    - Problemy techniczne po stronie Usługobiorcy/Pacjenta nie obciążają Fundacji.
  - **Organizacja spotkań:**
    - Spotkania odbywają się według ustalonego harmonogramu; terminy mogą być zmieniane w sytuacjach nadzwyczajnych (np. pilna interwencja).
    - W przypadku usług dla dzieci wymagana jest pisemna zgoda obojga rodziców (chyba że dokumentacja wskazuje, że tylko jeden z rodziców sprawuje władzę rodzicielską).
    - W sytuacjach rodzin w separacji lub rozwodzie specjalista może wymagać rozmowy z obojgiem rodziców (ewentualnie osobno lub z mediatorem).
- 

### 3. Płatności (§3)

- **Zakup Pakietu Usług:** Usługobiorca wybiera odpowiedni pakiet (subskrypcyjny lub inny) spośród opcji opisanych w Załączniku nr 1 lub przedstawionych indywidualnie.
  - **Rozliczenia:**
    - W przypadku pakietów subskrypcyjnych opłata następuje co miesiąc (automatyczne pobieranie opłat – za zgodą Usługobiorcy).
    - Przy usługach indywidualnych każdorazowa opłata (w tym zadatek i dopłata) następuje zgodnie z ustalonymi terminami.
  - **System płatności:** Płatności dokonywane są online (Przelewy24) lub tradycyjnie (w recepcji, przelewem).
  - **Potwierdzenie Umowy:** Po pierwszej płatności Usługobiorca otrzymuje potwierdzenie zawarcia Umowy oraz fakturę VAT.
  - **Możliwość wypowiedzenia Umowy:** Fundacja zastrzega sobie prawo do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy w przypadku nieudanej próby pobrania zautomatyzowanej opłaty.
-



#### 4. Warunki świadczenia Usług (§4)

- **Zakres usług:** Świadczenia zależą od wykupionego Pakietu Usług; szczegółowy opis dla pakietów subskrypcyjnych znajduje się w Załączniku nr 1.
- **Realizacja usług:** Fundacja przystępuje do świadczenia usług po ustaleniu prawa do korzystania (w oparciu o kwalifikację Pacjenta) oraz ustaleniu harmonogramu.
- **Odmowa świadczenia usług:** Fundacja może odmówić dalszego świadczenia usług, jeżeli zachowanie Usługobiorcy/Pacjenta jest nieodpowiednie (np. agresja, brak współpracy) lub kwalifikacje specjalistów nie odpowiadają potrzebom Pacjenta.
- **Poufność i bezpieczeństwo:**
  - Wszystkie informacje oraz dane osobowe przekazane przez Usługobiorcę i Pacjenta są chronione.
  - Fundacja stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne.
  - Zabronione jest nagrywanie spotkań w jakiejkolwiek formie.
  - Obie strony zobowiązane są do zachowania poufności dotyczącej przebiegu współpracy.

---

#### 5. Zakończenie Umowy (§5)

- **Wypowiedzenie przez Usługobiorcę:** Może nastąpić w dowolnym momencie poprzez anulowanie subskrypcji (wypowiedzenie skutkuje z końcem miesiąca następującego po złożeniu wypowiedzenia).
- **Procedura wypowiedzenia:** Wypowiedzenie należy przesłać na wskazany adres e-mail ([platnosci@wspieranierelacji.pl](mailto:platnosci@wspieranierelacji.pl)) i potwierdzić wpływ wiadomości.
- **Rozliczenie przy wypowiedzeniu:** Płatności są naliczane proporcjonalnie do faktycznie wykonanych usług, a opłaty za niewykorzystane okresy nie są pobierane.
- **Wypowiedzenie przez Fundację:** Fundacja może rozwiązać Umowę z własnych przyczyn, zachowując podobny termin wypowiedzenia.

---

#### 6. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem (§6)

- **Prawo konsumenta:** Konsument ma 14-dniowy termin na odstąpienie od Umowy bez podania przyczyny.
- **Warunki odstąpienia:**
  - Jeżeli Fundacja wyrazi zgodę na rozpoczęcie usług przed upływem 14 dni, prawo do odstąpienia traci Usługobiorca.



- Odstąpienie możliwe jest drogą elektroniczną (na podany adres e-mail).
- W przypadku odstąpienia, Fundacja ma obowiązek zwrócić dokonane płatności w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia.

---

## 7. Reklamacje (§7)

- **Sposób składania reklamacji:** Reklamacje dotyczące płatności lub usług należy składać wyłącznie elektronicznie (e-mail: [platnosci@wspieranierelacji.pl](mailto:platnosci@wspieranierelacji.pl)).
- **Wymagane informacje:** Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis nieprawidłowości, żądanie reklamującego oraz dane kontaktowe.
- **Terminy rozpatrzenia:** Fundacja odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni; w przypadku opóźnienia Usługobiorca zostanie poinformowany o przyczynach i przewidywanym terminie odpowiedzi.
- **Dodatkowe informacje:** Konsument ma możliwość korzystania z pozasądowych metod rozpatrywania reklamacji, których zasady są dostępne m.in. na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

---

## 8. Przetwarzanie danych osobowych (§8)

- **Administrator danych:** Fundacja Relacyjni jest administratorem przekazanych danych osobowych.
- **Informacja o przetwarzaniu:** Szczegóły dotyczące przetwarzania danych dostępne są na stronie Fundacji oraz w siedzibie.

---

## 9. Postanowienia końcowe (§9)

- **Prawo właściwe:** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się polskie prawo.
- **Zmiany Regulaminu:**
  - Fundacja zastrzega sobie prawo do modyfikacji Regulaminu (np. w wyniku zmian przepisów prawa), informując o tym Usługobiorcę z minimum 14-dniowym wyprzedzeniem drogą mailową.
  - W przypadku braku zgody na zmiany, Usługobiorca powinien wypowiedzieć Umowę.
- **Waloryzacja cen:** Cena jednostkowa spotkania w ramach Pakietu Usług może być korygowana kwartalnie według wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez prezesa GUS.

**CENTRUM WSPIERANIA RELACJI  
FUNDACJA RELACYJNI**

[www.wspieranierelacji.pl](http://www.wspieranierelacji.pl),  
[kontakt@wspieranierelacji.pl](mailto:kontakt@wspieranierelacji.pl)



**CENTRUM  
WSPIERANIA  
RELACJI**



**FUNDACJA  
RELACYJNI**

- **Dostępność Regulaminu:** Regulamin jest udostępniony w formie umożliwiającej jego skopiowanie i utrwalenie.

---

Powyższe podsumowanie obejmuje kluczowe postanowienia i zasady funkcjonowania Umowy pomiędzy Fundacją Relacyjni a Usługobiorcą, wskazując m.in. warunki korzystania z usług, kwestie płatności, zasady wypowiedzenia oraz kwestie ochrony danych i poufności.

**CENTRUM WSPIERANIA RELACJI**

NIP: 7772948820, REGON: 380618464

Gabinety: ul. Chojnicka 58, 60-480 Poznań

**FUNDACJA RELACYJNI**

NIP: 7812013738, REGON: 387284300

Gabinety: ul. Chojnicka 58, 60-480 Poznań