

REGULAMIN INDYWIDUALNYCH KONSULTACJI PSYCHOLOGICZNYCH ONLINE

Ostatnia zmiana: 21.01.2026 r.

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady przeprowadzania indywidualnych konsultacji psychologicznych online organizowanych przez Neurostimulus Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Krętej 2/4, 20-341 Lublin, NIP 9462683937, zwana dalej Organizatorem.
2. Konsultacje prowadzone są przez psychologów: dr Martę Szewczyk i/lub dr Rafała Szewczyka, współwłaścicieli spółki Neurostimulus Sp. z o.o.
3. Usługa konsultacji online skierowana jest do osób pełnoletnich. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z konsultacji wyłącznie za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.
4. Konsultacje prowadzone są za pośrednictwem platform internetowych (np. Google Meet, Zoom).
5. Usługi świadczone są zgodnie z Kodeksem Etyczno-Zawodowym Psychologa oraz aktualną wiedzą naukową.
6. Podjęcie współpracy jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

§2

Zakres i cel konsultacji

1. Konsultacje psychologiczne mają charakter wsparcia psychologicznego i psychoedukacji. Nie zastępują psychoterapii ani interwencji kryzysowej.
2. Konsultacje nie obejmują diagnozy klinicznej, wystawiania zaświadczeń ani opinii psychologicznych.
3. Celem konsultacji jest wspólne poszukiwanie rozwiązań, lepsze zrozumienie sytuacji klienta oraz wsparcie w rozwoju osobistym i emocjonalnym.
4. Standardowa konsultacja psychologiczna odbywa się online i trwa **60 minut**.
5. Psycholog nie świadczy usług medycznych (nie wypisuje recept, nie wystawia zwolnień lekarskich).

§3

Rezerwacja i płatności

1. Rezerwacja konsultacji odbywa się poprzez formularz na stronie internetowej <https://eiexpert.pl>, sklep internetowy <https://eiexpert.pl/sklep/> lub kontakt mailowy/telefoniczny.
2. Płatność za konsultacje odbywa się z góry, za pośrednictwem systemu płatności online lub przelewem na wskazany rachunek bankowy:

Adresat: Neurostimulus Sp. z o.o.

Nr konta bankowego: 13 1870 1045 2078 1048 2800 0001

Tytuł przelewu: Nazwa usługi oraz imię i nazwisko Uczestnika lub numer faktury.

3. Potwierdzenie terminu następuje po zaksięgowaniu wpłaty.
4. W przypadku braku płatności w terminie rezerwacja może zostać anulowana.
5. Aktualne ceny konsultacji znajdują się na stronie <https://eiexpert.pl>.

§4

Odwołanie i zmiana terminu

1. Klient ma prawo odwołać lub zmienić termin konsultacji najpóźniej 24 godziny przed planowaną sesją, informując o tym prowadzącego telefonicznie lub mailowo.
2. W przypadku odwołania sesji później niż 24 godziny przed terminem, opłata za konsultacje nie podlega zwrotowi.
3. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest uzgodnienie indywidualnych warunków zmiany terminu.

§5

Obowiązki klienta

1. Klient zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków do przeprowadzenia konsultacji (ciche i prywatne miejsce, stabilne połączenie internetowe).
2. Klient ponosi odpowiedzialność za jakość swojego sprzętu oraz dostęp do wymaganej platformy komunikacyjnej.

§6

Obowiązki prowadzącego

1. Prowadzący zobowiązuje się do zachowania pełnej poufności informacji uzyskanych w trakcie konsultacji, z wyjątkiem sytuacji, w których istnieje obowiązek prawny zgłoszenia. Wyjątki od tajemnicy zawodowej:
 - Zagrożenie życia lub zdrowia Klienta lub innych osób.
 - Nakaz sądu lub prokuratury (w zakresie określonym przepisami prawa).
 - Superwizja (omawianie pracy z innym specjalistą w celu zapewnienia jakości usług – dane Klienta pozostają wtedy anonimowe).
2. Prowadzący ma prawo zakończyć sesję, jeśli klient zachowuje się w sposób obraźliwy, agresywny lub narusza zasady regulaminu.

§7

Odpowiedzialność

1. Prowadzący nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji podejmowanych przez klienta na podstawie treści konsultacji.
2. W przypadku problemów technicznych po stronie prowadzącego, klient ma prawo do ustalenia nowego terminu konsultacji lub uzyskania zwrotu opłaty.
3. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania usługi drogą mailową na adres: kontakt@eiexpert.pl. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni.
4. Klient ma prawo przerwać współpracę w dowolnym momencie. Zaleca się jednak odbycie co najmniej jednej sesji domykającej proces.

§8 Reklamacje

1. **Uprawnienie do reklamacji:** Klient ma prawo do złożenia reklamacji, jeżeli konsultacja psychologiczna nie została zrealizowana zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, zasadami etyki zawodowej psychologa oraz standardami aktualnej wiedzy psychologicznej.

Przedmiotem reklamacji mogą być w szczególności:

- a. Niedotrzymanie przez Psychologa terminu lub czasu trwania sesji.
- b. Naruszenie przez Psychologa zasad poufności.
- c. Zachowanie Psychologa naruszające kodeks etyki zawodowej.
- d. Problemy techniczne leżące po stronie Psychologa (w przypadku wizyt online).

Przedmiotem reklamacji nie może być:

- e. Brak oczekiwanego przez Klienta efektu terapeutycznego (psycholog zobowiązuje się do starannego działania, a nie do osiągnięcia konkretnego rezultatu, który zależy od wielu czynników, w tym zaangażowania Klienta).
 - f. Subiektywny dyskomfort Klienta wywołany procesem terapeutycznym (np. trudne emocje po sesji), o ile praca przebiegała zgodnie ze standardami etycznymi.
2. **Rozpatrzenie reklamacji:** Organizator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
 3. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Psycholog i Klient wspólnie ustalają najbardziej odpowiednią formę rekompensaty. Może ona obejmować:
 - **Zwrot całości lub części opłaty** – stosowany szczególnie w sytuacjach, gdy konsultacja nie odbyła się z winy psychologa lub została przerwana z przyczyn technicznych/losowych leżących po jego stronie.
 - **Udzielenie rabatu na kolejną usługę** – obniżenie ceny za następne spotkanie (np. w przypadku znacznego spóźnienia psychologa lub innych uchybień formalnych).
 - **Bezpłatna konsultacja dodatkowa** – powtórzenie usługi lub zrealizowanie dodatkowego spotkania bez dodatkowych kosztów dla Klienta w celu dokończenia przerwanej pracy.
 - **Przedłużenie kolejnej sesji** – o czas, który został utracony podczas poprzedniego spotkania z przyczyn leżących po stronie Psychologa.
 4. Wybór formy rekompensaty zależy od charakteru uchybienia i jest dokonywany w porozumieniu z Klientem. Rekompensata finansowa nie może przekroczyć jednokrotności ceny opłaconej konsultacji.
 5. W sytuacjach, w których dalsze prowadzenie konsultacji lub procesu psychologicznego nie jest możliwe z przyczyn etycznych, merytorycznych lub w wyniku utraty przymierza terapeutycznego (w tym w przypadku zasadnych reklamacji dotyczących relacji), Psycholog zobowiązuje się do działania na korzyść Klienta. W ramach etycznego zakończenia współpracy Psycholog:
 - **Wskaże Klientowi co najmniej dwóch innych specjalistów** lub placówki o odpowiednich kompetencjach, dostosowanych do zgłaszanego problemu.
 - **Zaproponuje odbycie bezpłatnej sesji domykającej**, której celem jest podsumowanie dotychczasowej pracy, omówienie powodów zakończenia współpracy oraz ułatwienie przejścia do innego specjalisty.
 6. Przekierowanie nie zdejmuje z Psychologa obowiązku zachowania poufności co do treści dotychczasowych spotkań, chyba że Klient wyrazi pisemną zgodę na przekazanie informacji nowemu specjalistę w celu zapewnienia ciągłości opieki.
 7. Skorzystanie z pomocy w przekierowaniu jest dobrowolne i nie wyklucza możliwości ubiegania się przez Klienta o inne formy rekompensaty przewidziane w niniejszym regulaminie.

§9

Administracja i przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest **Neurostimulus Sp. z o.o.**, ul. Kręta 2/4, 20-341 Lublin, NIP 9462683937, e-mail: kontakt@eiexpert.pl.
2. Dane osobowe przetwarzane są:
 - a) w celu realizacji i dokumentowania udziału w szkoleniu, certyfikacji lub innej usłudze edukacyjnej – **na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)**,
 - b) w celu realizacji obowiązków prawnych Administratora (w szczególności podatkowo-księgowych) – **art. 6 ust. 1 lit. c RODO**,
 - c) w przypadku procesów diagnostycznych lub konsultacji psychologicznych – również w zakresie danych szczególnych kategorii – **na podstawie art. 9 ust. 2 lit. a lub lit. h RODO**, w zależności od charakteru usługi.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, w tym praw przysługujących osobom, których dane dotyczą, zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: <https://eiexpert.pl>.

§10

Postanowienia końcowe

1. Klient, przystępując do konsultacji, akceptuje warunki niniejszego regulaminu.
2. Regulamin może ulec zmianie; aktualna wersja jest dostępna na stronie <https://eiexpert.pl>.
3. Wszelkie kwestie nieuregulowane w regulaminie podlegają przepisom prawa obowiązującego w Polsce.

§11

Kontakt

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt:

E-mail: kontakt@eiexpert.pl

Telefon: +48 783 306 438