REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

Bliska Psychologia

testy psychologiczne | raporty premium | konsultacje online

Wersja dokumentu: 1.0
Data wejścia w życie: 15 maja 2026 r.
Operator: Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek
ul. Wałowa 14a, 84-230 Rumia | NIP 5882457499 | REGON 385892520

Dokument przeznaczony do publikacji w serwisie bliskapsychologia.pl oraz udostępniania Użytkownikom przed zawarciem umowy.

Metryka dokumentu

Nazwa dokumentu	Regulamin serwisu internetowego Bliska Psychologia
Wersja	1.0
Data wejścia w życie	15 maja 2026 r.
Operator	Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek, ul. Wałowa 14a, 84-230 Rumia
Kontakt	kontakt@bliskapsychologia.pl
Zakres	Konto, testy, raporty premium HTML, konsultacje online, płatności, faktury, zwroty, reklamacje i komunikator.

Najważniejsze założenia dokumentu
Konsultację online prowadzi wybrany Specjalista, a Bliska Psychologia obsługuje platformę, rezerwację, płatność, narzędzia techniczne i rozliczenia. Raport premium jest treścią cyfrową dostępną online w panelu użytkownika i nie jest dostarczany w formie PDF. Zakup raportu oraz rezerwacja konsultacji wymagają konta Użytkownika.

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	§ 14. Komunikator Klient-Specjalista
§ 2. Definicje	§ 15. Newsletter
§ 3. Rodzaje usług dostępnych w Serwisie	§ 16. Dane osobowe i dane dotyczące zdrowia
§ 4. Konto Użytkownika	§ 17. Pliki cookies i analityka
§ 5. Warunki techniczne i bezpieczeństwo	§ 18. Obowiązki Użytkownika i treści bezprawne
§ 6. Testy psychologiczne i wyniki testów	§ 19. Odpowiedzialność

§ 1. Postanowienia ogólne	§ 14. Komunikator Klient-Specjalista
§ 7. Raport premium	§ 20. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów
§ 8. Konsultacje online i rola Bliskiej Psychologii	§ 21. Zmiany Regulaminu
§ 9. Rezerwacja konsultacji	§ 22. Własność intelektualna
§ 10. Płatności	§ 23. Postanowienia końcowe
§ 11. Faktury i dokumenty sprzedaży	Załącznik nr 1. Oświadczenia i zgody w formularzach
§ 12. Prawo odstąpienia od umowy	Załącznik nr 2. Wzór formularza odstąpienia od umowy
§ 13. Anulowanie konsultacji i zwroty	

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego Bliska Psychologia dostępnego pod adresem https://bliskapsychologia.pl/, w tym zasady korzystania z treści psychoedukacyjnych, testów psychologicznych, konta Użytkownika, raportów premium, platformy konsultacji online, płatności, fakturowania, reklamacji, odstąpienia od umowy, anulowania konsultacji oraz komunikacji z wykorzystaniem narzędzi dostępnych w Serwisie.

2. Operatorem Serwisu jest Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek, ul. Wałowa 14a, 84-230 Rumia, NIP: 5882457499, REGON: 385892520, adres e-mail: kontakt@bliskapsychologia.pl, dalej jako „Operator" albo „Bliska Psychologia".

3. Kontakt z Operatorem jest możliwy pod adresem e-mail: kontakt@bliskapsychologia.pl.

4. Serwis jest przeznaczony dla osób pełnoletnich. Korzystanie z płatnych usług, raportów premium oraz konsultacji online wymaga posiadania konta Użytkownika.

5. Konsultacje online są dostępne wyłącznie dla osób, które ukończyły 18 lat i rezerwują konsultację dla siebie. Serwis w obecnej wersji nie obsługuje konsultacji dla osób niepełnoletnich ani rezerwacji dokonywanych przez opiekuna w imieniu osoby niepełnoletniej.

6. Treści dostępne w Serwisie, testy psychologiczne, wyniki testów oraz raporty premium mają charakter psychoedukacyjny, samoopisowy i informacyjny. Nie stanowią diagnozy medycznej, diagnozy psychologicznej, psychoterapii, porady lekarskiej, opinii psychologicznej, orzeczenia ani interwencji kryzysowej.

7. Serwis nie służy do udzielania pomocy w stanach nagłego zagrożenia życia lub zdrowia. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa, przemocy albo ryzyka samobójczego należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, najbliższym szpitalnym oddziałem ratunkowym, pogotowiem ratunkowym albo właściwą lokalną placówką pomocy kryzysowej.

8. Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy oraz w sposób umożliwiający jego utrwalenie, pobranie, odtworzenie i przechowywanie.

9. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna do korzystania z usług wymagających konta, zakupu raportu premium albo rezerwacji konsultacji online.

§ 2. Definicje

1. Serwis - serwis internetowy Bliska Psychologia dostępny pod adresem https://bliskapsychologia.pl/, obejmujący strony informacyjne, artykuły, testy, konto Użytkownika, panel Użytkownika, raporty premium, platformę konsultacji online, system rezerwacji, płatności i komunikacji.

2. Operator - Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek.

3. Użytkownik - osoba korzystająca z Serwisu.

4. Klient - Użytkownik, który posiada konto i korzysta z płatnej usługi, w szczególności zamawia raport premium albo rezerwuje konsultację online.

5. Konto - indywidualne konto Użytkownika w Serwisie, umożliwiające dostęp do panelu Użytkownika, historii wyników, raportów premium, rezerwacji konsultacji, płatności i komunikacji.

6. Panel Użytkownika - część Serwisu dostępna po zalogowaniu, w której Użytkownik może przeglądać swoje dane, wyniki testów, raporty premium, konsultacje, komunikację i inne funkcje udostępnione przez Operatora.

7. Test - samoopisowe narzędzie psychoedukacyjne dostępne w Serwisie, pozwalające Użytkownikowi uporządkować odpowiedzi dotyczące określonego obszaru funkcjonowania psychicznego.

8. Wynik testu - automatycznie wygenerowana informacja oparta na odpowiedziach Użytkownika, mająca charakter przesiewowy, orientacyjny i psychoedukacyjny.

9. Raport premium - odpłatny, rozszerzony raport psychoedukacyjny dostępny w formie cyfrowej w panelu Użytkownika. Raport premium jest produktem HTML dostępnym online; Serwis nie dostarcza raportu w formie PDF.

10. Specjalista - psycholog, psychoterapeuta albo inna osoba współpracująca z Serwisem, której profil został udostępniony w Serwisie i która prowadzi konsultacje online w ramach własnej działalności, uprawnień zawodowych albo innej właściwej podstawy współpracy.

11. Konsultacja online - odpłatne spotkanie online prowadzone przez wybranego Specjalistę. Standardowy czas konsultacji w obecnej wersji Serwisu wynosi 50 minut, chyba że przy konkretnej usłudze wyraźnie wskazano inaczej.

12. Platforma konsultacji - część Serwisu służąca do prezentacji Specjalistów, rezerwacji terminów, obsługi płatności, udostępniania pokoju konsultacji, komunikacji organizacyjnej i rozliczeń.

13. Komunikator - szyfrowany moduł komunikacji między Klientem a Specjalistą dostępny po zalogowaniu, przeznaczony do bezpiecznej komunikacji związanej ze współpracą w Serwisie.

14. P24 / Przelewy24 - zewnętrzny operator płatności obsługujący płatności elektroniczne w Serwisie.

15. Regulamin - niniejszy dokument.

16. Polityka prywatności - osobny dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych, w tym danych dotyczących zdrowia, danych konta, wyników testów, raportów, rezerwacji, konsultacji, komunikacji, płatności, newslettera i plików cookies.

§ 3. Rodzaje usług dostępnych w Serwisie

1. Operator świadczy drogą elektroniczną w szczególności następujące usługi:

a) udostępnianie treści psychoedukacyjnych, artykułów i materiałów informacyjnych;

b) udostępnianie testów psychologicznych;

c) prezentowanie wyników testów;

d) prowadzenie konta Użytkownika;

e) udostępnianie panelu Użytkownika;

f) sprzedaż i udostępnianie raportów premium;

g) obsługę rezerwacji konsultacji online;

h) obsługę płatności za raporty premium i konsultacje online;

i) udostępnianie pokoju konsultacji online;

j) udostępnianie szyfrowanego komunikatora Klient-Specjalista;

k) wysyłkę powiadomień organizacyjnych i transakcyjnych;

l) wysyłkę newslettera, jeżeli Użytkownik wyrazi na to odrębną zgodę.

2. Dostęp do artykułów i części testów może być nieodpłatny. Zakup raportu premium oraz rezerwacja konsultacji online są usługami odpłatnymi.

3. Użytkownik nie może kupić raportu premium ani zarezerwować konsultacji bez posiadania konta w Serwisie i zalogowania się na konto.

4. Serwis może być rozwijany, a zakres funkcji dostępnych dla Użytkowników może się zmieniać. Zmiany nie pozbawiają Klienta praw nabytych w odniesieniu do usług już opłaconych.

5. Serwis może czasowo ograniczyć dostępność wybranych funkcji z przyczyn technicznych, bezpieczeństwa, konserwacji, aktualizacji albo rozwoju produktu. Operator podejmuje rozsądne działania, aby ograniczenia były możliwie krótkie i nie powodowały utraty opłaconych usług.

§ 4. Konto Użytkownika

1. Założenie konta jest wymagane do korzystania z płatnych funkcji Serwisu.

2. Podczas zakładania konta Użytkownik podaje dane wymagane w formularzu rejestracji, w szczególności adres e-mail i hasło, albo korzysta z dostępnej metody logowania zewnętrznego, jeżeli została udostępniona.

3. Użytkownik jest zobowiązany podawać dane prawdziwe, aktualne i dotyczące jego osoby.

4. Użytkownik nie może udostępniać konta osobom trzecim ani korzystać z konta innej osoby.

5. Użytkownik jest odpowiedzialny za zachowanie poufności danych logowania oraz za zabezpieczenie dostępu do swojego urządzenia i poczty elektronicznej.

6. Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Operatora o podejrzeniu naruszenia bezpieczeństwa konta, nieuprawnionego dostępu albo utraty kontroli nad adresem e-mail powiązanym z kontem.

7. Operator może odmówić założenia konta, zawiesić konto albo usunąć konto, jeżeli Użytkownik narusza Regulamin, podaje dane nieprawdziwe, korzysta z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, narusza prawa innych osób, próbuje uzyskać nieuprawniony dostęp do danych, systemu albo kont innych Użytkowników, wykorzystuje Serwis do nadużyć, spamu albo działań zagrażających bezpieczeństwu.

8. Użytkownik może złożyć żądanie usunięcia konta, kontaktując się z Operatorem albo korzystając z funkcji dostępnej w Serwisie, jeżeli taka funkcja została udostępniona.

9. Usunięcie konta nie oznacza automatycznego usunięcia danych, których Operator albo Specjalista ma obowiązek lub uprawnienie przechowywać przez wymagany okres, w szczególności danych rozliczeniowych, płatniczych, reklamacyjnych, audytowych, bezpieczeństwa albo dokumentacji związanej z konsultacjami. Szczegóły określa Polityka prywatności.

§ 5. Warunki techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Serwisu wymagane są:

a) urządzenie z dostępem do Internetu;

b) aktualna przeglądarka internetowa;

c) aktywny adres e-mail;

d) włączona obsługa plików cookies niezbędnych do działania Serwisu;

e) w przypadku konsultacji online - urządzenie z kamerą, mikrofonem, głośnikiem albo słuchawkami oraz stabilne połączenie internetowe.

2. Użytkownik odpowiada za przygotowanie własnego środowiska technicznego, w szczególności sprawdzenie działania Internetu, mikrofonu, kamery, głośników, słuchawek, przeglądarki i dostępu do konta przed rozpoczęciem konsultacji.

3. Serwis może korzystać z zewnętrznych usług technicznych, w tym hostingu, poczty elektronicznej, systemu płatności, narzędzi Google, narzędzi analitycznych, narzędzi do komunikacji wideo oraz dostawców modeli językowych wykorzystywanych przy generowaniu raportów premium.

4. Hosting i poczta elektroniczna Serwisu są obsługiwane przez mydevil.net.

5. Raporty premium mogą być generowane z wykorzystaniem rozwiązań OpenAI. Korzystanie z takich rozwiązań odbywa się w zakresie niezbędnym do wygenerowania raportu premium i zgodnie z Polityką prywatności.

6. Serwis może korzystać z narzędzi Google, w szczególności Google Calendar, Google Meet oraz narzędzi analitycznych Google. Szczegółowe informacje o danych i cookies są opisane w Polityce prywatności albo Polityce cookies.

7. Operator stosuje środki organizacyjne i techniczne mające chronić dane Użytkowników, w tym dane dotyczące zdrowia. Żaden system teleinformatyczny nie daje jednak absolutnej gwarancji bezpieczeństwa, dlatego Użytkownik powinien korzystać z Serwisu w sposób ostrożny i zabezpieczać własne urządzenia.

8. Użytkownik nie powinien przesyłać haseł, danych dostępowych ani szczególnie wrażliwych informacji poza kanałami przewidzianymi w Serwisie.

§ 6. Testy psychologiczne i wyniki testów

1. Testy dostępne w Serwisie mają charakter samoopisowy i psychoedukacyjny.

2. Wynik testu zależy od odpowiedzi udzielonych przez Użytkownika, przyjętego sposobu punktowania i reguł interpretacyjnych testu.

3. Wynik testu nie jest diagnozą, nie potwierdza ani nie wyklucza zaburzenia psychicznego, choroby, stanu klinicznego ani potrzeby określonego leczenia.

4. Wynik testu może wskazywać obszary, które warto lepiej zrozumieć, obserwować albo omówić ze specjalistą.

5. Testy i wyniki nie zastępują konsultacji psychologicznej, psychoterapii, diagnozy prowadzonej przez uprawnioną osobę ani kontaktu z lekarzem.

6. Jeżeli wynik testu albo treść pytań wywołuje u Użytkownika niepokój, Użytkownik powinien skonsultować się z odpowiednim specjalistą. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia należy skorzystać z pomocy alarmowej lub kryzysowej.

7. Operator może zmieniać treść, sposób prezentacji, zakres, kategorie i opis testów, z zastrzeżeniem praw Klienta do usług już opłaconych.

§ 7. Raport premium

1. Raport premium jest odpłatnym, rozszerzonym materiałem psychoedukacyjnym przygotowywanym na podstawie wyniku testu i odpowiedzi Użytkownika.

2. Raport premium jest udostępniany w panelu Użytkownika w formie cyfrowej jako raport HTML dostępny online.

3. Serwis nie dostarcza raportu premium w formie PDF. HTML raportu jest głównym produktem raportowym Serwisu.

4. Raport premium nie jest diagnozą, opinią psychologiczną, dokumentacją medyczną, zaświadczeniem, orzeczeniem, poradą lekarską ani psychoterapią.

5. Raport premium nie powinien być używany jako samodzielna podstawa decyzji medycznych, prawnych, zawodowych, edukacyjnych, finansowych ani innych decyzji o istotnych skutkach dla Użytkownika.

6. Raport premium może zawierać rozszerzone omówienie wyniku, opis możliwych wzorców funkcjonowania, informacje psychoedukacyjne, przykłady codziennych sytuacji, propozycje refleksji i dalszych kroków oraz sugestię omówienia wyniku ze Specjalistą, jeżeli jest to uzasadnione.

7. Raport premium może być generowany z wykorzystaniem systemów automatycznych i modeli językowych. Operator stosuje rozwiązania organizacyjne i techniczne mające ograniczać ryzyko błędów, jednak raport premium pozostaje materiałem informacyjnym i psychoedukacyjnym.

8. Raport premium jest udostępniany po skutecznym potwierdzeniu płatności. Sam powrót Użytkownika ze strony operatora płatności nie oznacza potwierdzenia płatności.

9. Jeżeli wygenerowanie raportu premium nie powiedzie się z przyczyn technicznych, Operator może ponowić generowanie raportu albo zwrócić płatność, zależnie od charakteru problemu.

10. Użytkownik może udostępnić raport premium wybranemu Specjaliście w Serwisie. Udostępnienie raportu wymaga odrębnego działania albo zgody Użytkownika. Raporty nie są domyślnie udostępniane wszystkim Specjalistom ani całemu zespołowi.

11. Raport premium jest treścią cyfrową niedostarczaną na nośniku materialnym. Zasady prawa odstąpienia od umowy dotyczące raportu premium określa § 12.

§ 8. Konsultacje online i rola Bliskiej Psychologii

1. Konsultacje online są prowadzone przez wybranego Specjalistę.

2. W modelu platformy konsultacji usługodawcą konsultacji wobec Klienta jest konkretny Specjalista wskazany w procesie rezerwacji, na stronie konsultacji, w potwierdzeniu rezerwacji albo w panelu Użytkownika.

3. Bliska Psychologia udostępnia platformę, system rezerwacji, płatności, panel Użytkownika, narzędzia techniczne, komunikację organizacyjną i obsługę rozliczeń.

4. Bliska Psychologia nie zastępuje Specjalisty w zakresie merytorycznego prowadzenia konsultacji, chyba że konsultację prowadzi Grzegorz Żurek jako Specjalista.

5. Jeżeli konsultację prowadzi Grzegorz Żurek, usługodawcą konsultacji jest Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek.

6. Jeżeli konsultację prowadzi inny Specjalista, usługodawcą konsultacji jest ten Specjalista, a Bliska Psychologia działa jako operator platformy, rezerwacji, płatności i narzędzi technicznych.

7. Standardowy czas konsultacji online w obecnej wersji Serwisu wynosi 50 minut, chyba że opis konkretnej usługi wskazuje inaczej.

8. Konsultacja odbywa się online, z wykorzystaniem pokoju konsultacji dostępnego w Serwisie oraz zewnętrznego dostawcy wideo, w szczególności Google Meet.

9. Link albo wejście do konsultacji jest dostępne po zalogowaniu, w panelu Użytkownika albo w pokoju konsultacji. Serwis może stosować dodatkowy pokój konsultacji jako bezpieczną bramkę dostępu.

10. Konsultacje online nie są przeznaczone do udzielania natychmiastowej pomocy w kryzysie psychicznym, zagrożeniu samobójczym, zagrożeniu życia, przemocy bezpośredniej ani innych stanach nagłych.

11. Specjalista może odmówić prowadzenia konsultacji albo zalecić inną formę pomocy, jeżeli uzna, że konsultacja online nie jest odpowiednią albo bezpieczną formą wsparcia dla danej sytuacji.

12. Specjalista może zakończyć konsultację w uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy Klient narusza zasady bezpieczeństwa, zachowuje się agresywnie, nagrywa spotkanie bez zgody, znajduje się w stanie uniemożliwiającym przeprowadzenie konsultacji albo oczekuje pomocy wymagającej pilnej interwencji medycznej lub kryzysowej.

§ 9. Rezerwacja konsultacji

1. Rezerwacja konsultacji wymaga:

a) posiadania konta w Serwisie;

b) zalogowania się;

c) wyboru Specjalisty, terminu i dostępnej usługi;

d) podania danych wymaganych w formularzu;

e) potwierdzenia pełnoletności;

f) akceptacji Regulaminu i zapoznania się z Polityką prywatności;

g) wyrażenia wymaganych zgód dotyczących przetwarzania danych, w tym danych dotyczących zdrowia;

h) wyrażenia wymaganych oświadczeń dotyczących prawa odstąpienia, jeżeli konsultacja ma odbyć się przed upływem 14 dni;

i) dokonania płatności.

2. Użytkownik rezerwujący konsultację oświadcza, że:

a) ma ukończone 18 lat;

b) rezerwuje konsultację dla siebie;

c) podane przez niego dane są prawdziwe;

d) rozumie, że konsultacja online nie jest pomocą nagłą ani interwencją ratunkową.

3. Rezerwacja uzyskuje status potwierdzonej dopiero po skutecznym potwierdzeniu płatności w systemie Operatora.

4. Operator może anulować rezerwację, jeżeli płatność nie zostanie potwierdzona, wystąpi błąd techniczny uniemożliwiający realizację konsultacji, Specjalista nie może przeprowadzić konsultacji, Użytkownik naruszył Regulamin albo zachodzi uzasadnione podejrzenie nadużycia, podania nieprawdziwych danych albo działania sprzecznego z prawem.

5. W przypadku anulowania konsultacji przez Operatora albo Specjalistę Klient otrzyma możliwość wyboru innego terminu albo zwrot płatności, zgodnie z § 13.

6. Operator może wysyłać Klientowi oraz Specjaliście wiadomości organizacyjne dotyczące rezerwacji, płatności, zmiany terminu, anulowania, pokoju konsultacji i przypomnień. Wiadomości te nie stanowią newslettera.

7. Dane w wydarzeniach kalendarza i wiadomościach organizacyjnych powinny być ograniczone do informacji niezbędnych organizacyjnie i nie powinny zawierać wyników testów, treści raportów, diagnoz, notatek ani szczegółowego powodu konsultacji.

§ 10. Płatności

1. Płatności w Serwisie są obsługiwane przez Przelewy24.

2. Ceny usług są podawane w złotych polskich jako ceny brutto, obejmujące należne podatki, jeżeli mają zastosowanie.

3. Sposób opodatkowania danej usługi zależy od rodzaju świadczenia, statusu podatkowego usługodawcy oraz obowiązujących przepisów. Szczegóły mogą być wykazane na fakturze albo innym dokumencie księgowym.

4. Złożenie zamówienia odpłatnego wymaga użycia przycisku albo mechanizmu jednoznacznie wskazującego, że zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty, na przykład „Zamawiam i płacę”.

5. Płatność jest uznawana za skutecznie potwierdzoną dopiero po otrzymaniu i zweryfikowaniu przez system Operatora informacji od operatora płatności.

6. Samo przekierowanie Użytkownika z powrotem do Serwisu po płatności nie oznacza potwierdzenia płatności.

7. Jeżeli płatność nie zostanie potwierdzona, zamówienie raportu premium albo rezerwacja konsultacji nie zostaną zrealizowane.

8. W przypadku błędnego pobrania płatności, podwójnej płatności albo innego problemu płatniczego Klient powinien skontaktować się z Operatorem pod adresem kontakt@bliskapsychologia.pl.

9. Dla konsultacji opis transakcji powinien wskazywać Specjalistę prowadzącego konsultację oraz rolę Bliskiej Psychologii jako obsługi platformy, rezerwacji i płatności.

§ 11. Faktury i dokumenty sprzedaży

1. Klient może otrzymać fakturę, jeżeli poda prawidłowe dane wymagane do jej wystawienia.

2. Faktura może być wystawiana automatycznie przez system lub z wykorzystaniem zewnętrznego systemu księgowego.

3. W przypadku raportów premium sprzedawcą raportu jest Operator, a fakturę wystawia Operator.

4. W przypadku konsultacji prowadzonych przez Grzegorza Żurka fakturę za konsultację wystawia Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek.

5. W przypadku konsultacji prowadzonych przez innego Specjalistę sprzedawcą i usługodawcą konsultacji jest ten Specjalista. Faktura za konsultację jest wystawiana przez Specjalistę na jego dane, przy czym Serwis może

automatycznie wygenerować fakturę w systemie w imieniu Specjalisty, na podstawie danych podanych przez Klienta oraz ustawień albo upoważnienia Specjalisty.

6. Dane do faktury za konsultację prowadzonej przez innego Specjalistę mogą zostać przekazane temu Specjaliście w zakresie niezbędnym do wystawienia faktury albo innego dokumentu sprzedaży.

7. Bliska Psychologia może wystawiać Specjaliście fakturę za usługę platformową, prowizję, obsługę rezerwacji, płatności lub inne świadczenia wynikające z umowy ze Specjalistą. Ten dokument nie jest fakturą dla Klienta za konsultację prowadzoną przez innego Specjalistę.

8. Dane do faktury należy podać najpóźniej w momencie składania zamówienia albo w terminie umożliwiającym prawidłowe wystawienie faktury zgodnie z przepisami.

9. Dane fakturowe są przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności i przepisami podatkowymi.

§ 12. Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient będący konsumentem oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, co do zasady ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w przepisach i w Regulaminie.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można wysłać na adres e-mail: kontakt@bliskapsychologia.pl. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Przy usługach odpłatnych świadczonych przed upływem 14 dni Klient może zostać poproszony o wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu odstąpienia oraz o potwierdzenie, że po pełnym wykonaniu usługi utraci prawo odstąpienia.

4. W przypadku konsultacji online Klient, który chce skorzystać z terminu przypadającego przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, powinien zaznaczyć odpowiednie oświadczenia: „Żądam rozpoczęcia świadczenia usługi konsultacji online przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy” oraz „Przyjmuję do wiadomości, że po pełnym wykonaniu konsultacji utracę prawo odstąpienia od umowy”.

5. Jeżeli konsultacja została w pełni wykonana za uprzednią i wyraźną zgodą Klienta, a Klient został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po wykonaniu usługi i przyjął to do wiadomości, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje po wykonaniu konsultacji.

6. W przypadku raportu premium Klient może zostać poproszony o wyrażenie zgody na natychmiastowe rozpoczęcie generowania i dostarczenia treści cyfrowej oraz o przyjęcie do wiadomości, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.

7. Raport premium jest treścią cyfrową niedostarczaną na nośniku materialnym. Jeżeli Klient wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia, zostanie poinformowany o utracie prawa odstąpienia po spełnieniu świadczenia i otrzyma wymagane potwierdzenie, prawo odstąpienia może zostać wyłączone zgodnie z przepisami o prawach konsumenta.

8. Jeżeli raport premium nie został jeszcze wygenerowany ani udostępniony, a prawo odstąpienia nie zostało skutecznie wyłączone, Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

9. Zwrot płatności następuje przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego użył Klient, chyba że strony uzgodnią inaczej i nie wiąże się to dla Klienta z żadnymi kosztami.

10. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

§ 13. Anulowanie konsultacji i zwroty

1. Klient może anulować konsultację, kontaktując się z Operatorem albo korzystając z funkcji anulowania dostępnej w Serwisie, jeżeli taka funkcja jest aktywna.

2. Jeżeli Klient anuluje konsultację więcej niż 48 godzin przed terminem, przysługuje mu zwrot 100% zapłaconej ceny albo możliwość bezpłatnej zmiany terminu, o ile dostępne są inne terminy.

3. Jeżeli Klient anuluje konsultację od 24 do 48 godzin przed terminem, przysługuje mu zwrot 50% zapłaconej ceny albo możliwość zmiany terminu, jeżeli Operator lub Specjalista wyrażą na to zgodę.

4. Jeżeli Klient anuluje konsultację mniej niż 24 godziny przed terminem, zwrot nie przysługuje, chyba że Operator albo Specjalista podejmą inną decyzję w indywidualnym przypadku.

5. Jeżeli Klient nie stawi się na konsultacji, zwrot nie przysługuje.

6. Za niestawienie się uznaje się w szczególności brak obecności Klienta w pokoju konsultacji w czasie umożliwiającym przeprowadzenie konsultacji, brak reakcji na próbę kontaktu albo brak technicznej gotowości po stronie Klienta, jeżeli uniemożliwia to realizację konsultacji.

7. Jeżeli konsultacja zostanie odwołana przez Specjalistę albo z przyczyn leżących po stronie Serwisu, Klient otrzyma możliwość wyboru innego terminu albo zwrot 100% zapłaconej ceny.

8. Jeżeli konsultacja nie może odbyć się z powodu awarii technicznej po stronie Serwisu, Operatora albo narzędzi udostępnianych przez Operatora, Klient otrzyma możliwość wyboru nowego terminu albo zwrot płatności.

9. Jeżeli konsultacja nie może odbyć się z powodu problemów technicznych po stronie Klienta, w szczególności braku Internetu, niesprawnego mikrofonu, kamery, urządzenia albo braku dostępu do poczty lub konta, zwrot nie przysługuje automatycznie. Operator może rozpatrzyć sprawę indywidualnie.

10. Jeżeli Specjalista spóźni się na konsultację, czas konsultacji powinien zostać odpowiednio przedłużony, jeżeli jest to organizacyjnie możliwe, albo Klient powinien otrzymać propozycję rekompensaty adekwatnej do sytuacji.

11. Jeżeli Klient spóźni się na konsultację, konsultacja kończy się o pierwotnie zaplanowanej godzinie, chyba że Specjalista postanowi inaczej.

12. Zasady anulowania i zwrotów powinny być prezentowane Klientowi przed dokonaniem płatności.

§ 14. Komunikator Klient-Specjalista

1. Serwis udostępnia albo może udostępniać szyfrowany komunikator służący do kontaktu między Klientem a Specjalistą.

2. Komunikator jest dostępny po zalogowaniu i tylko dla osób uprawnionych do danego wątku komunikacji.

3. Wątki komunikacji są przypisane do relacji Klient-Specjalista.

4. Treści wiadomości nie powinny być przesyłane w wiadomościach e-mail. Powiadomienia e-mail, jeżeli są wysyłane, powinny informować o nowej wiadomości bez ujawniania jej treści.

5. Komunikator nie służy do kontaktu alarmowego, interwencji kryzysowej ani zgłaszania stanów nagłych.

6. Klient nie powinien zakładać, że wiadomość wysłana w komunikatorze zostanie odczytana natychmiast.

7. Specjalista może określić zasady korzystania z komunikatora w relacji z Klientem, w szczególności orientacyjny czas odpowiedzi i zakres tematów omawianych pomiędzy konsultacjami.

8. Komunikator może wymagać dodatkowego zabezpieczenia, na przykład PIN-u urządzenia albo innego mechanizmu odblokowania dostępu.

9. Dostęp administracyjny do danych wrażliwych, jeżeli jest niezbędny do obsługi technicznej, reklamacji, bezpieczeństwa albo wykonania obowiązków prawnych, powinien być ograniczony, uzasadniony i audytowany zgodnie z Polityką prywatności oraz procedurami wewnętrznymi.

§ 15. Newsletter

1. Newsletter jest bezpłatną usługą polegającą na przesyłaniu Użytkownikowi wiadomości e-mail zawierających treści psychoedukacyjne, informacje o nowych artykułach, testach, usługach, konsultacjach, materiałach lub innych działaniach Bliskiej Psychologii.

2. Zapis na newsletter wymaga podania adresu e-mail oraz wyrażenia dobrowolnej zgody.

3. Zgoda na newsletter jest niezależna od zgody na Regulamin, zakupu raportu premium, rezerwacji konsultacji i posiadania konta.

4. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z newslettera, korzystając z linku rezygnacji dostępnego w wiadomości e-mail albo kontaktując się z Operatorem.

5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych w związku z newsletterem określa Polityka prywatności.

§ 16. Dane osobowe i dane dotyczące zdrowia

1. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności.

2. W związku z korzystaniem z Serwisu mogą być przetwarzane dane osobowe, w tym dane dotyczące zdrowia, w szczególności dane konta, odpowiedzi w testach, wyniki testów, raporty premium, dane rezerwacji, informacje o konsultacjach, dane udostępnione Specjaliście, dane z komunikacji Klient-Specjalista, dane płatnicze i fakturowe oraz dane techniczne i bezpieczeństwa.

3. Dane dotyczące zdrowia są szczególną kategorią danych osobowych. Korzystanie z testów, raportów premium i konsultacji może wymagać wyrażenia zgody na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia w zakresie niezbędnym do realizacji danej usługi albo oparcia przetwarzania na innej właściwej podstawie prawnej.

4. Użytkownik może udostępnić raport premium konkretnemu Specjaliście. Takie udostępnienie wymaga odrębnej zgody albo wyraźnego działania Użytkownika.

5. Operator stosuje środki organizacyjne i techniczne mające chronić dane, w tym dane wrażliwe.

6. Szczegółowe informacje o administratorze danych, celach, podstawach prawnych, odbiorcach danych, okresach przechowywania, prawach Użytkownika, transferach danych, plikach cookies, analityce, newsletterze, OpenAI, Google, Przelewy24, hostingu i poczcie są opisane w Polityce prywatności.

7. Postanowienia Regulaminu nie zastępują Polityki prywatności ani obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 17. Pliki cookies i analityka

1. Serwis korzysta z plików cookies i podobnych technologii.

2. Pliki cookies niezbędne mogą być wykorzystywane w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu, logowania, bezpieczeństwa, obsługi sesji, płatności lub panelu Użytkownika.

3. Pliki cookies analityczne, marketingowe lub inne niewymagane do działania Serwisu mogą być wykorzystywane po uzyskaniu odpowiedniej zgody Użytkownika, jeżeli taka zgoda jest wymagana.

4. Serwis może korzystać z narzędzi analitycznych Google po ich wdrożeniu i po spełnieniu wymogów dotyczących informacji oraz zgód.

5. Użytkownik może zarządzać zgodami cookies w mechanizmie zgód dostępnym w Serwisie, jeżeli taki mechanizm jest aktywny, oraz w ustawieniach przeglądarki.

6. Szczegóły dotyczące cookies powinny zostać opisane w Polityce prywatności albo osobnej Polityce cookies.

§ 18. Obowiązki Użytkownika i treści bezprawne

1. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Serwisu zgodnie z prawem, Regulaminem, dobrymi obyczajami i przeznaczeniem Serwisu.

2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.

3. Użytkownik nie może podawać danych nieprawdziwych, korzystać z cudzego konta, udostępniać konta osobom trzecim, naruszać bezpieczeństwa Serwisu, podejmować prób nieuprawnionego dostępu do danych, kont, systemów lub paneli, przesyłać treści bezprawnych, obraźliwych, naruszających prawa osób trzecich, spamerskich albo zagrażających bezpieczeństwu, kopiować, rozpowszechniać lub wykorzystywać treści Serwisu w sposób naruszający prawa autorskie, nagrywać konsultacji bez wyraźnej zgody Specjalisty i innych uczestników ani wykorzystywać Serwisu do działań sprzecznych z jego celem.

4. Operator może usuwać albo blokować treści naruszające Regulamin lub przepisy prawa, a także zawiesić dostęp do konta w zakresie niezbędnym do ochrony bezpieczeństwa, praw innych osób albo zgodności z prawem.

5. Użytkownik może zgłosić naruszenie, nadużycie, problem bezpieczeństwa albo treść bezprawną, kontaktując się z Operatorem pod adresem kontakt@bliskapsychologia.pl.

§ 19. Odpowiedzialność

1. Operator odpowiada za prawidłowe świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie wynikającym z Regulaminu i obowiązujących przepisów.

2. Operator nie odpowiada za skutki korzystania z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem, prawem albo zaleceniami technicznymi.

3. Operator nie gwarantuje, że test, wynik testu albo raport premium będzie odpowiadał subiektywnym oczekiwaniom Użytkownika.

4. Testy, wyniki testów i raporty premium nie zastępują indywidualnej konsultacji ze specjalistą.

5. Operator nie odpowiada za decyzje Użytkownika podjęte wyłącznie na podstawie testu, wyniku testu albo raportu premium.

6. Za merytoryczne przeprowadzenie konsultacji odpowiada Specjalista prowadzący konsultację, z zastrzeżeniem zasad odpowiedzialności wynikających z prawa i umowy zawartej z Klientem.

7. Operator odpowiada za techniczne i organizacyjne aspekty platformy, rezerwacji, płatności, panelu i komunikacji w zakresie, w jakim pozostają pod kontrolą Operatora.

8. Operator nie odpowiada za awarie, przerwy albo ograniczenia działania zewnętrznych dostawców, takich jak dostawcy Internetu, poczty elektronicznej, płatności, Google Meet, Google Calendar, narzędzi Google, OpenAI albo hostingu, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

9. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 20. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą działania Serwisu, raportu premium, płatności, rezerwacji, konsultacji albo innej usługi objętej Regulaminem.

2. Reklamację należy wysłać na adres e-mail: kontakt@bliskapsychologia.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko albo identyfikację konta, adres e-mail przypisany do konta, opis problemu, datę zdarzenia, numer zamówienia, raportu, płatności albo rezerwacji, jeżeli jest dostępny, oraz oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

4. Operator może poprosić o dodatkowe informacje, jeżeli są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

5. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnej reklamacji.

6. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana na adres e-mail Użytkownika.

7. Reklamacje dotyczące technicznej obsługi płatności, raportu, konta, panelu, komunikatora albo rezerwacji rozpatruje Operator.

8. Reklamacje dotyczące merytorycznego przebiegu konsultacji mogą wymagać udziału Specjalisty prowadzącego konsultację.

9. W przypadku uznania reklamacji Operator może w szczególności usunąć błąd, ponowić generowanie raportu, zaproponować nowy termin konsultacji, zwrócić całość albo część płatności albo udzielić innej adekwatnej odpowiedzi.

10. Konsument może korzystać z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności pomocy miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej, stałych polubownych sądów konsumenckich oraz informacji publikowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

11. Europejska platforma ODR została zamknięta, dlatego Regulamin nie odsyła do niej jako aktywnego kanału składania skarg online.

§ 21. Zmiany Regulaminu

1. Operator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu usług, zmiany sposobu działania Serwisu, zmiany systemu płatności, zmiany modelu konsultacji, zmiany zasad bezpieczeństwa, potrzeby doprecyzowania postanowień albo potrzeby dostosowania Regulaminu do wymagań technicznych, prawnych lub organizacyjnych.

2. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych Klientów w odniesieniu do usług już opłaconych.

3. O istotnych zmianach Regulaminu Użytkownicy posiadający konto mogą zostać poinformowani drogą e-mailową albo komunikatem w Serwisie.

4. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zmian Regulaminu, może zaprzestać korzystania z Serwisu albo usunąć konto, z zastrzeżeniem zasad przechowywania danych opisanych w Polityce prywatności.

§ 22. Własność intelektualna

1. Treści dostępne w Serwisie, w tym artykuły, teksty, grafiki, elementy interfejsu, testy, opisy wyników, raporty premium, układ strony, znaki graficzne i materiały psychoedukacyjne, mogą być chronione prawem autorskim albo innymi prawami.

2. Korzystanie z Serwisu nie przenosi na Użytkownika żadnych praw własności intelektualnej.

3. Użytkownik może korzystać z treści Serwisu wyłącznie na własny użytek osobisty, chyba że Operator wyraźnie postanowi inaczej.

4. Zakazane jest kopiowanie, rozpowszechnianie, publikowanie, sprzedawanie, modyfikowanie albo wykorzystywanie treści Serwisu w celach komercyjnych bez zgody Operatora, z wyjątkiem przypadków dozwolonych przez przepisy prawa.

§ 23. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.

2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta, przepisów o ochronie danych osobowych oraz innych właściwych przepisów.

3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.

4. Spory będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne. Postanowienie to nie ogranicza praw konsumenta do dochodzenia roszczeń przed sądem właściwym zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami.

5. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna w Serwisie w sposób umożliwiający jej pobranie, utrwalenie i odtworzenie.

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 maja 2026 r.

Załącznik nr 1. Oświadczenia i zgody w formularzach

Poniższe treści stanowią rekomendowany zestaw oświadczeń i zgód do wdrożenia w formularzach Serwisu. Treść techniczna checkboxów powinna być zgodna z aktualną wersją Regulaminu i Polityki prywatności.

Konto / rejestracja / zakup

Nazwa	Treść oświadczenia / zgody
Akceptacja Regulaminu	Akceptuję Regulamin Serwisu Bliska Psychologia.
Polityka prywatności	Zapoznałem/am się z Polityką prywatności.
Dane zdrowotne	Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia w zakresie niezbędnym do korzystania z testów, wyników, raportów premium i/lub konsultacji online.

Konsultacja online

Nazwa	Treść oświadczenia / zgody
Pełnoletność i rezerwacja dla siebie	Mam ukończone 18 lat i rezerwuję konsultację dla siebie.
Rozpoczęcie usługi przed 14 dniami	Żądam rozpoczęcia świadczenia usługi konsultacji online przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.
Utrata prawa odstąpienia po konsultacji	Przyjmuję do wiadomości, że po pełnym wykonaniu konsultacji utracę prawo odstąpienia od umowy.

Raport premium

Nazwa	Treść oświadczenia / zgody
Natychmiastowe rozpoczęcie generowania raportu	Wyrażam zgodę na rozpoczęcie generowania i dostarczenia raportu premium przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.
Utrata prawa odstąpienia po dostarczeniu raportu	Przyjmuję do wiadomości, że po dostarczeniu raportu premium utracę prawo odstąpienia od umowy.

Udostępnienie raportu Specjaliście

Nazwa	Treść oświadczenia / zgody
Udostępnienie raportu konkretnemu Specjaliście	Wyrażam zgodę na udostępnienie mojego raportu premium wybranemu Specjaliście w celu omówienia wyniku lub przygotowania konsultacji.

Newsletter

Nazwa	Treść oświadczenia / zgody
Newsletter	Chcę otrzymywać newsletter Bliskiej Psychologii zawierający treści psychoedukacyjne, informacje o nowych materiałach, testach i usługach. Wiem, że mogę wycofać zgodę w każdej chwili.

Załącznik nr 2. Wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i wysłać tylko wtedy, gdy Klient chce odstąpić od umowy, o ile prawo odstąpienia przysługuje w danym przypadku.

Adresat	Bliska Psychologia - Grzegorz Żurek, ul. Wałowa 14a, 84-230 Rumia, e-mail: kontakt@bliskapsychologia.pl
Imię i nazwisko Klienta	
Adres e-mail konta	
Numer zamówienia / rezerwacji / płatności	
Nazwa usługi	
Data zawarcia umowy	
Oświadczenie	Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy dotyczącej wskazanej powyżej usługi.
Data i podpis, jeżeli formularz jest składany w formie papierowej	

Uwaga
Prawo odstąpienia może nie przysługiwać albo może zostać utracone w przypadkach opisanych w § 12 Regulaminu, w szczególności po pełnym wykonaniu konsultacji za uprzednią zgodą Klienta albo po dostarczeniu raportu premium na warunkach przewidzianych przepisami.

Koniec dokumentu