

Regulamin

Z dnia 03.07.2026

Słownik pojęć:

Formularz Rejestracyjny – formularz służący do założenia konta na serwisie Fundacja Pandora

Fundacja/Usługodawca – Fundacja Pandora, ul. Graniczna 6/8, 95-200 Pabianice, KRS : 0000805183, NIP: 7312066426

Klient – osoba fizyczna, która korzysta z usług psychologicznych w ramach serwisu Fundacja Pandora

Konto – indywidualne konto Klienta w serwisie Fundacja Pandora umożliwiające korzystanie z usługi psychoterapii online świadczonej w ramach serwisu

Psycholog, terapeuta – osoba uprawniona do wykonywania zawodu psychologa zgodnie z ustawą z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie psychologów (Dz.U. z 2001 r. , nr 73, poz. 852 ze zm.)

Psychoterapeuta – osoba uprawniona do wykonywania zawodu psychoterapeuty, w szczególności taka, która uzyskała odpowiedni certyfikat wydany przez uznane stowarzyszenie terapeutyczne lub jest w trakcie zdobywania takiego certyfikatu

Standardy Ochrony Małoletnich – dokument skonstruowany jako zbiór zasad i procedur postępowania w Fundacji Pandora z siedzibą w Pabianicach, które mają być przestrzegane i stosowane w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub krzywdzenia małoletniego (dziecka)

Rejestracja – jednorazowa czynność polegająca na założeniu Konta przez Klienta w serwisie Fundacja Pandora

Serwis Fundacja Pandora – strona internetowa pod domeną <https://sesja.fundacijapandora.pl>, za pomocą której świadczone są usługi rezerwacji i opłacania wizyt z psychologami współpracującymi z Fundacją Pandora

Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonywanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość) poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2001 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2001 r. , nr 73, poz. 852 ze zm.)

Usługi psychologiczne – usługi świadczone przez psychologa służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia, świadczone w ramach wykonywania zawodu psychologa, polegające w szczególności na:

- **konsultacji psychologicznej** – od jednego do kilku spotkań, które prowadzą do określenia charakteru zgłaszanego problemu oraz wskazania możliwości jego rozwiązania
- **poradnictwu psychologicznym** – udzielanie wskazówek dotyczących sposobów rozwiązania danego problemu lub udzielania interwencji w zakresie radzenia sobie z aktualnymi trudnościami;
- **coachingu z elementami psychologii** – forma pomocy, która w aktywny sposób korzysta z naukowej wiedzy psychologicznej, szczególnie zagadnień dotyczących motywacji, technik uczenia się i skuteczniejszego rozwiązywania problemów, aby pomagać ludziom w rozwijaniu umiejętności i wprowadzaniu zmian. Dotyczy sfer naszego życia potocznie kojarzonych z psychologią: emocji i nastroju, budowania relacji z innymi, samowiedzy i samooceny. Jest procesem pomagania człowiekowi w każdym obszarze jego życia, zawodowym i osobistym;
- **poradnictwu seksuologicznym** – forma pomocy adresowana do osób, których trudności dotyczą szeroko pojętej sfery seksualności. Celem jest rozwijanie i polepszanie relacji oraz funkcjonowania seksualnego;
- **opiniowaniu i diagnozie psychologicznej** – służy określeniu cech i możliwości psychologicznych z wykorzystaniem specjalistycznych narzędzi diagnostycznych (np. testów inteligencji, osobowości itp.), jest ona również niezbędna w opisie rodzaju i nasilenia zaburzeń, w prognostyce możliwych zmian, w planowaniu oddziaływań w ramach kompleksowego leczenia i rehabilitacji oraz w określaniu predyspozycji zawodowych, przy wytyczaniu ścieżek kariery;
- **terapii / rehabilitacji psychologicznej** – seria sesji przeznaczonych dla osób, które z różnych przyczyn przeżywają aktualnie problemy poznawcze i emocjonalne. Jest to praca indywidualna lub grupowa z psychologiem, mająca pomóc w rozpoznaniu i szukaniu możliwych rozwiązań tych problemów oraz służąca poznaniu siebie i rozwijaniu własnej osobowości lub rehabilitacji niepełnosprawnych funkcji, w celu poprawy samopoczucia i jakości własnego życia;
- **wspierciu psychologicznym** – oddziaływanie mające na celu udzielenie doraźnej pomocy psychologicznej osobie, która znalazła się w trudnej sytuacji życiowej;
- **psychoedukacji** – polega na wspieraniu klienta i jego rodziny poprzez dostarczanie informacji na temat zaburzeń i sposobów ich leczenia;
- **treningach i warsztatach psychologicznych**, – mają na celu rozwijanie osobowości oraz zdobycie nowych umiejętności psychospołecznych;

lub innych, realizowanych w oparciu o wiedzę i doświadczenie specjalisty

Usługi psychologiczne świadczone przez Fundację Pandora są odpłatne, są świadczone drogą elektroniczną.

Postanowienia ogólne dotyczące korzystania z usług psychologicznych

1. Warunkiem korzystania z usług psychologicznych jest akceptacja niniejszego regulaminu i polityki prywatności oraz wyrażenie zgody przez Klienta na przetwarzanie przez Fundację jego danych osobowych szczególnej kategorii tzw. danych wrażliwych;

2. Z usług psychologicznych mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych oraz osoby, które nie ukończyły 15 rok życia

3. W przypadku wykupienia usługi dla osoby, która ukończyła 15 rok życia, ale nie ukończyła 18 lat, rodzice oraz małoletni są zobowiązani do zapoznania się ze Standardami Ochrony Małoletnich Fundacji Pandora w wersji pełnej i wersji skróconej.

4. W przypadku osób nie mających pełnej zdolności do czynności prawnych wymagana jest zgoda pisemna zgoda rodziców/opiekunów prawnych tych osób. W przypadku dziecka, które ukończyło 16 rok życia, ale nie ukończyło 18 roku życia, wymagana jest zgoda pisemna zgoda jego rodziców/opiekunów prawnych oraz pisemna zgoda tego dziecka;

5. Formularz zgody należy wydrukować, wypełnić i przed terminem wizyty wysłać mailem (skan/zdjęcie) na adres mailowy wybranego Psychologa (podany jest przy kalendarzu rezerwowania wizyty). Zgoda powinna być dostarczona najpóźniej na dzień przed terminem wizyty. W przypadku wizyty w gabinecie wypełniony formularz zgody można dostarczyć psychologowi do gabinetu w dniu wizyty dziecka. Formularz zgody do pobrania znajduje się w załączniku nr 2 do regulaminu). W przypadku braku takiej zgody usługa psychologiczna nie będzie przeprowadzona, a opłata za wizytę nie podlega zwrotowi;

6. Decyzja o przygotowaniu opinii dla Sądu w sprawach o opiekę nad dzieckiem należy do psychologa;

7. Psycholog rodzicowi/opiekunowi prawnemu może udostępnić tylko dokumentację jawną. Czyli psycholog może wydać rodzicom/opiekunom prawnym tylko ogólne opinie, informacje dot. konsultacji/terapii/psychoterapii itp. dziecka. Materiały „wytworzone” przez dziecko, jak również testy psychologiczne nie podlegają udostępnieniu. Stanowią one tzw. dokumentację niejawną (poufną). Testy diagnostyczne są objęte ochroną poufności narzędzi diagnostycznych stosowanych przez specjalistów;

8. W celu korzystania z usług psychologicznych należy umówić się na sesję na stronie <https://fundacjapandora.pl/umow-wizyte/> i opłacić wizytę. Po zapisaniu się na pierwszą wizytę, automatycznie tworzone jest Konto Pacjenta, które należy aktywować poprzez link wysłany na podany przez Pacjenta adres e-mail. Po aktywacji konta, pacjent zyskuje dostęp do Panelu Pacjenta za pośrednictwem którego może zamawiać usługi psychologiczne i dokonywać płatności za pośrednictwem operatora, z usług którego korzysta Fundacja. Dane podane w czasie rejestracji i rezerwacji wizyty są przechowywane w bazach danych Fundacji przez czas nieokreślony lub do czasu złożenia żądania ich usunięcia;

9. Klient może również dokonać płatności przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Fundacji: 16160014621888891570000001
IBAN: PL 16160014621888891570000001
dodając w tytule rodzaj usługi psychologicznej, za którą dokonywana jest opłata, nazwisko psychologa oraz datę/daty opłacanej wizyty/wizyt; po dokonaniu opłaty prosimy o przesłanie potwierdzenia na sekretariat@fundacjapandora.pl w celu zaksięgowania wpłaty w systemie.

10. W sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu (myśli samobójcze, samookaleczenia, stany kryzysowe) NIE PROWADZIMY KONSULTACJI I TERAPII oraz zalecamy jak najszybszy kontakt osobisty z najbliższą placówką medyczną;

11. Psychologa obowiązuje tajemnica zawodowa;

12. Jeżeli za porozumieniem stron wizyta zostanie nagrana, to każdy z posiadaczy nagrania jest odpowiedzialny za jego bezpieczeństwo;

13. W pokoju, w którym odbywa się wizyta, zarówno w pokoju Psychologa, jak i w pokoju klienta nie może być osób trzecich. Udział osób trzecich dopuszczalny jest w uzasadnionych przypadkach po wcześniejszym uzgodnieniu tego przez Klienta i Psychologa;

14. Psycholog zastrzega sobie możliwość superwizowania sesji terapeutycznej ujawniając ich treść swojemu superwizorowi w sposób uniemożliwiający identyfikację Klienta;

15. Spotkania odbywają się raz w tygodniu, w określonym dniu i godzinie, chyba że Psycholog ustali z Klientem inaczej;

16. Spotkanie z psychologiem trwa 50 minut, zaczyna się i kończy punktualnie. W razie spóźnienia, nie przedłuża się czasu spotkania;

17. W razie spóźnienia się Klienta na umówioną wizytę powyżej 15 minut wizyta przepada a jej opłata nie podlega zwrotowi;

18. Fundacja zastrzega, że nie ma możliwości rezerwacji wizyty bez jej jednoczesnego opłacenia. Płatność jest warunkiem koniecznym skutecznego zarezerwowania wizyty. Wizyty należy wykupić(opłacić) na co najmniej **2 dni przed** wybranym terminem; W przypadku **braku wpłaty w terminie określonym powyżej**, rezerwacja jest automatycznie anulowana, a termin zostaje uwolniony dla innych pacjentów. Wizyta nie dochodzi do skutku z winy Pacjenta.

19. Umówioną wizytę można przełożyć na inny termin **nie później, niż na 2 dni robocze przed planowanym spotkaniem** poprzez zalogowanie się do swojego Panelu Pacjenta i wybranie nowego terminu. W razie problemów technicznych należy skontaktować się z sekretariatem telefonicznie pod nr (+48) 726348115 lub e-mailowo na adres: sekretariat@fundacjapandora.pl. Sekretariat pracuje w godzinach (pon., śr., pt. 13:00-16:00). Opłata za wizytę przełożoną jest zaliczana na poczet kolejnej. Wizyty przełożone później niż to określono w pkt 22 regulaminu podlegają pełnej opłacie. W sytuacji kiedy nie ma możliwości przełożenia wizyty na inny termin, Klientowi przysługuje zwrot opłaty za tę wizytę; **UWAGA!** Jeśli klient chce przełożyć wizytę poniedziałkową, może to zrobić przez sekretariat w godzinach jego pracy najpóźniej w piątek, a w sobotę możliwe jest to wyłącznie poprzez Panel Pacjenta, ponieważ sekretariat nie pracuje w weekendy. Sesje nie odwołane zgodnie z tymi zasadami nie podlegają zwrotowi opłaty, ponieważ Fundacja nie ma innej możliwości uzyskania informacji o odwołaniu przez Państwa sesji na 2 dni przed jej terminem.

20. Każdy zwrot opłaty za wizytę/wizyty jest dokonywany po uprzednim poinformowaniu sekretariatu telefonicznie lub mailowo i dostarczeniu przez Klienta potwierdzenia płatności na adres: sekretariat@fundacjapandora.pl z informacją o dacie wizyty, za którą ma być dokonany zwrot oraz z podaniem nazwiska psychologa;

21. Wizyty umówione za zgodą psychologa poza godzinami jego pracy podlegają podwójnej opłacie;

22. W razie nieobecności klienta na umówionej wizycie opłata nie podlega zwrotowi;

23. Rezygnacja z wizyty/wizyt bez przekładania jej terminu – Klient może odstąpić od umowy na maksymalnie 2 dni przed umówionym terminem. W tym celu należy zalogować się na swoje konto w Portalu Pacjenta i wybrać opcję odwołania sesji. W celu otrzymania zwrotu wpłaty należy przesłać na adres sekretariat@fundacjapandora.pl e-mail zawierający

datę wizyty, nazwisko psychologa, numer konta oraz załączyć potwierdzenie płatności. Opłata zostanie wówczas zwrócona w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Fundację informacji o odstąpieniu od umowy i potwierdzenia płatności. W przypadku odstąpienia od umowy w okresie krótszym niż określony w wyżej, Klientowi nie przysługuje zwrot opłaty;

24. Psycholog może w każdej chwili odwołać wizytę. W przypadku odwołania wizyty przez Psychologa wyznacza on Klientowi spotkanie w najbliższym dogodnym dla Klienta czasie. Wówczas opłata za wizytę zostaje zaliczona na poczet kolejnej lub zostanie zwrócona jeśli nie akceptuje on żadnego wyznaczonego mu terminu;

25. W przypadku podejrzenia zagrożenia życia Klienta Psycholog może odstąpić od zasady zachowania poufności w celu ochrony życia i zdrowia Klienta i zawiadomić odpowiednie służby np. dzwoniąc na nr 112. Ponadto, w zależności od oceny stanu psychicznego Klienta, Psycholog może podjąć decyzję o konieczności konsultacji psychiatrycznej;

26. Psycholog ma prawo w każdej chwili odmówić Klientowi świadczenia swoich usług, jeśli uzna, że nie czuje się kompetentny do ich kontynuowania. W takiej sytuacji na psychologa spoczywa powinność wskazania Klientowi specjalisty właściwego do udzielania mu dalszej pomocy. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot opłaty za wizyty przyszłe i jednocześnie opłacone u tego psychologa, pod warunkiem dostarczenia przez Klienta dowodu płatności za te wizyty na adres mailowy: sekretariat@fundacjapandora.pl z informacją o rezygnacji z dalszych usług danego psychologa i wskazaniem daty tych wizyt/ wizyty, za które ma być zwrócona opłata. Opłata za wizyty już odbyte u tego psychologa nie podlega zwrotowi;

27. Fundacja zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług psychologicznych osobom, które:

- łamią postanowienia niniejszego regulaminu, przepisy prawa lub działają w sposób szkodliwy dla Psychologa lub dla Fundacji;
- atakują słownie lub fizycznie Psychologa;
- nie stawiają się w umówionych terminach bez poinformowania Psychologa lub nagminnie odwołują umówione spotkania;
- nie uiszczają terminowo opłat za wizyty;
- są czynnie uzależnione od substancji psychoaktywnych, w szczególności jeżeli stawiają się na wizyty w stanie nietrzeźwym;
- zmagają się z problemami, które wymagają pomocy innej lub w innej formie niż oferowana przez Fundację;

Odmowa współpracy oznacza zablokowanie konta użytkownika. Płatność dokonana przez klienta za wizyty już odbyte nie będzie w takim przypadku zwracana. Za wizyty nieodbyte jeszcze, ale zapłacone, Klient otrzyma zwrot pieniędzy w ciągu 14 dni od dnia zablokowania jego konta;

28. Fundacja zachowuje prawo zmiany cennika świadczonych usług psychologicznych. Zmiany cennika nie dotyczą wizyt już opłaconych przed jego zmianą;

29. Fundacja ma prawo zmiany niniejszego regulaminu. Zmiany takie nie mają wpływu na treść umowy zawartej przed opublikowaniem tych zmian na stronie Fundacji;

30. Fundacja nie ponosi odpowiedzialności za przebieg wizyty i nie gwarantuje skuteczności jej wyników. Klient ma świadomość, że skuteczność wizyt zależy zarówno od psychologa, jak i od wkładu pracy samego Klienta;

31. Z uwagi na publiczny charakter sieci Internet Klient jest świadomy ryzyka, jakie związane jest z korzystaniem z usług psychologicznych online;

32. Fundacja nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług lub brak możliwości dostępu do usług wynikających z:

- problemów technicznych niezależnych od Fundacji, leżących po stronie dostawców internetowych;
- błędnej rejestracji Klienta, lub innych przyczyn niezależnych od Fundacji;

33. Fundacja ma prawo do zawieszenia funkcjonowania serwisu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji serwisu, oprogramowania i urządzeń technicznych z nim związanych;

34. W przypadku problemów z połączeniem internetowym, na początku wizyty Psycholog ustala z Klientem co robić jeśli takie trudności się pojawiają. W przypadku zerwania połączenia Psycholog może oddzwonić do Klienta lub skontaktować się drogą mailową w późniejszym terminie;

35. Z uwagi na zagrożenie każdego użytkownika sieci Internet możliwością zainfekowania systemu teleinformatycznego szkodliwym oprogramowaniem zalecane jest, aby Klient korzystał ze stale aktualizowanego oprogramowania antywirusowego oraz stale aktualizowanej przeglądarki internetowej;

36. Fundacja zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem za pośrednictwem telefonu lub innych kanałów kontaktowych podanych przez Klienta w trakcie rejestracji lub uaktualnienia jego profilu;

37. Klient może kontaktować się z Fundacją we wszystkich sprawach za pośrednictwem adresu elektronicznego: sekretariat@fundacjapandora.pl;

38. Wszelkie reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej i przysyłać na adres mailowy Fundacji: sekretariat@fundacjapandora.pl w ciągu 14 dni od dnia wykonania usługi lub dnia, w którym miała być wykonana. Reklamacja wniesiona po upływie tego terminu nie będzie rozpatrzona. Reklamacja powinna zawierać :

- imię i nazwisko klienta, jego adres zamieszkania , numer telefonu oraz adres e-mail podane w czasie rejestracji konta;
- imię i nazwisko terapeuty oraz datę i godzinę usługi której reklamacja dotyczy
- przedstawienie problemu będącego przyczyną reklamacji;

39. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres podany w formularzu rejestracyjnym w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji przez Fundację;

40. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient ma możliwość dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej;

41. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy nimi umowy, Klient i Fundacja podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania. W przypadku , gdy polubowne załatwienie sporu okaże się niemożliwe, wówczas Klient może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej przed sądem właściwym dla miejsca siedziby Fundacji;

42. Wszelkie pytania i wątpliwości należy kierować pod adres e-mail Fundacji : sekretariat@fundacjapandora.pl lub telefonicznie : (+ 48) 726 348 115;

43. Niniejszy regulamin stanowi wzorzec umowy, która zostaje zawarta pomiędzy Fundacją Pandora a Klientem. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi psychologicznej przez Fundację Pandora dochodzi przez zamówienie usługi i dokonanie płatności.

ZAŁĄCZNIK 1: WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- [Wzór odstąpienia od umowy](#)

ZAŁĄCZNIK 2: ZGODA OPIEKUNA

- [Zgoda opiekuna](#)