

REGULAMIN REZERWACJI I REALIZACJI WIZYT

Bielskie Centrum Diagnozy Psychologicznej / Familiaspot

Pracownia Progres Beata Kuchnik | NIP 6380009216

Obowiązuje od dnia:

Niniejszy regulamin określa zasady rezerwacji, opłacania, odwoływania oraz realizacji wizyt, konsultacji, diagnoz psychologicznych i spotkań prowadzonych w ramach Bielskie Centrum Diagnozy Psychologicznej oraz modelu ochrony dziecka Familiaspot.

Podmiot prowadzący	Pracownia Progres Beata Kuchnik
Siedziba	ul. Studzienicka 16, 43-200 Pszczyna
Gabinety	ul. Barlickiego 15/56, 43-300 Bielsko-Biała, domofon nr 56, lokal na półpiętrze
NIP	6380009216
Kontakt	diagnoza@bcdp.pl biuro@familiaspot.pl tel. 502 305 350, 605 641 540, telefon odbierany: poniedziałek, środa, piątek, 17:00-19:00
Strona	bcdp.pl

1. Zakres usług

Regulamin obejmuje wszystkie usługi świadczone i udostępniane przez Bielskie Centrum Diagnozy Psychologicznej oraz Familiaspot, w szczególności konsultacje psychologiczne, konsultacje diagnostyczne, diagnozy psychologiczne dzieci, młodzieży i osób dorosłych, konsultacje rodzicielskie, konsultacje rodzinne, spotkania indywidualne, spotkania dla par rodzicielskich, warsztaty oraz spotkania realizowane w ramach modelu ochrony dziecka Familiaspot.

Szczegółowy zakres dostępnych usług, czas ich trwania oraz ceny są każdorazowo wskazane na stronie internetowej bcdp.pl albo przekazywane klientowi przed dokonaniem rezerwacji.

2. Obowiązkowa pierwsza konsultacja

Każda osoba zgłaszająca się po raz pierwszy do BCDP albo do Familiaspot zobowiązana jest do odbycia pierwszej konsultacji. Pierwsza konsultacja jest obowiązkowa zarówno w przypadku diagnozy psychologicznej, jak i w przypadku zgłoszenia do modelu ochrony dziecka Familiaspot.

Nie ma możliwości pominięcia pierwszej konsultacji i samodzielnego rozpoczęcia dalszych spotkań bez wcześniejszej kwalifikacji. Po pierwszej konsultacji specjalista wskazuje możliwe dalsze działania, a rezerwacja kolejnych wizyt powinna odbywać się zgodnie ze wskazaniem specjalisty.

3. Rezerwacja wizyt

Rezerwacja wizyt odbywa się za pośrednictwem systemu rezerwacji dostępnego na stronie bcdp.pl. Możliwa jest również rezerwacja telefoniczna, jeżeli organizacyjnie jest to dostępne.

Rezerwacja wizyty staje się skuteczna dopiero po dokonaniu pełnej płatności za wizytę. Brak płatności oznacza brak skutecznej rezerwacji terminu.

W przypadku usług diagnostycznych, spotkań rodzinnych, pracy z dzieckiem lub udziału w Familiaspot klient może zostać poproszony o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów niezbędnych do prawidłowej kwalifikacji i realizacji usługi.

4. Płatności

Płatność za wizytę następuje z góry, przed jej terminem. Dostępne formy płatności mogą obejmować płatność online z poziomu strony internetowej, przelew, BLIK lub inne formy wskazane w systemie rezerwacji. Płatności online obsługiwane są za pośrednictwem operatora płatności Przelewy24.

BCDP wystawia faktury osobom fizycznym, firmom, sądom oraz instytucjom. Faktury są wystawiane zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym z wykorzystaniem KSeF, jeżeli ma to zastosowanie.

5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

W przypadku rezerwacji i opłacenia wizyty za pośrednictwem strony internetowej klient będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba że zachodzą ustawowe wyjątki od prawa odstąpienia.

Jeżeli termin wizyty, konsultacji, diagnozy lub spotkania przypada przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, klient, dokonując rezerwacji, może wyrazić zgodę na wykonanie usługi w zarezerwowanym terminie. Wyrażenie takiej zgody nie oznacza rozpoczęcia świadczenia usługi w chwili rezerwacji, lecz zgodę na jej wykonanie w wybranym przez klienta terminie.

Klient przyjmuje do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi w zarezerwowanym terminie traci prawo odstąpienia od umowy w zakresie tej wykonanej usługi. Jeżeli klient odstąpi od umowy przed pełnym wykonaniem usługi, może być zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Jeżeli klient nie wyrazi zgody na wykonanie usługi przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, powinien wybrać termin wizyty przypadający po upływie tego okresu.

Prawo odstąpienia od umowy jest niezależne od zasad organizacyjnych dotyczących odwoływania i przekładania wizyt, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

6. Odwoływanie i przekładanie wizyt

Wizytę można bezkosztowo odwołać lub przełożyć najpóźniej na 72 godziny przed zaplanowanym terminem.

W przypadku odwołania wizyty później niż 72 godziny przed terminem albo niestawienia się na wizytę, uiszczona płatność nie podlega zwrotowi i nie może zostać przeniesiona na inny termin, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Wizytę można przełożyć jeden raz, pod warunkiem zachowania terminu minimum 72 godzin przed wizytą. Zasady te dotyczą konsultacji, diagnoz psychologicznych, spotkań Familiaspot oraz pakietów spotkań, chyba że przy konkretnej usłudze wskazano odrębne zasady.

7. Spóźnienia

Klient powinien zgłosić się na wizytę około 15 minut przed zaplanowaną godziną spotkania. Dopuszczalne spóźnienie wynosi maksymalnie 10 minut. Spóźnienie skraca czas wizyty o czas spóźnienia.

W przypadku spóźnienia przekraczającego 10 minut specjalista może odmówić przeprowadzenia wizyty, jeżeli jej realizacja w skróconym czasie nie byłaby możliwa lub merytorycznie uzasadniona. W takiej sytuacji opłata za wizytę nie podlega zwrotowi.

8. Czas trwania wizyt

Standardowa konsultacja indywidualna trwa 50 minut. Konsultacja dla pary rodzicielskiej lub spotkanie z udziałem dwóch osób dorosłych trwa standardowo 80 minut. Pierwsza konsultacja trwa 50 minut.

Czas trwania badania diagnostycznego jest zróżnicowany i zależy od rodzaju badania, celu diagnozy, wieku osoby badanej, zakresu zastosowanych metod oraz potrzeby analizy dokumentacji. Spotkania

Familiaspot trwają standardowo 50 minut w przypadku pracy indywidualnej oraz 80 minut w przypadku pracy z parą rodzicielską. Czas warsztatów grupowych lub spotkań programowych może być inny.

9. Zasady dotyczące dzieci i osób małoletnich

Dziecko lub osoba małoletnia może zostać zgłoszona wyłącznie przez rodzica albo opiekuna prawnego. W przypadku gdy oboje rodzice posiadają władzę rodzicielską, wymagana jest pisemna zgoda obojga rodziców, chyba że z dokumentów sądowych wynika inny sposób wykonywania władzy rodzicielskiej lub podejmowania decyzji dotyczących dziecka.

Rodzic lub opiekun prawny ma obowiązek poinformować specjalistę o toczących się lub zakończonych postępowaniach sądowych dotyczących dziecka, władzy rodzicielskiej, kontaktów, opieki, przemocy, zabezpieczeń, nadzoru kuratora, interwencji instytucji oraz o wcześniejszym lub aktualnym badaniu w OZSS.

Dziecko zgłasza się na wizytę bezwzględnie z rodzicem lub opiekunem prawnym. Samo badanie lub rozmowa z dzieckiem odbywa się co do zasady bez obecności rodzica, jeżeli pozwala na to wiek dziecka, stan dziecka oraz charakter badania. Rodzic lub opiekun prawny ma obowiązek pozostawać dostępny w czasie trwania wizyty.

10. Dokumentacja, zaświadczenia i opinie

Po konsultacjach zaświadczenia są wydawane wyłącznie na wyraźną prośbę osoby uprawnionej i są dodatkowo odpłatne, chyba że przy danej usłudze ustalono inaczej.

Diagnoza psychologiczna kończy się sporządzeniem dokumentu diagnostycznego, o ile cały proces diagnostyczny został prawidłowo ukończony, a osoba zgłaszająca przekazała wymagane informacje i dokumenty. Opinie psychologiczne są sporządzane w terminie do 3 tygodni od zakończenia procesu diagnostycznego, zebrania pełnego materiału oraz zaksięgowania należnej płatności.

Klient nie otrzymuje kopii surowych wyników badań psychologicznych, arkuszy testowych ani materiałów objętych ochroną metod diagnostycznych. Bielskie Centrum Diagnozy Psychologicznej nie przekazuje opinii, zaświadczeń ani dokumentacji bezpośrednio szkołom, lekarzom, sądom, poradnikom, instytucjom ani innym podmiotom, chyba że wynika to z obowiązujących przepisów prawa lub prawomocnego zobowiązania właściwego organu.

11. Familiaspot

Familiaspot jest modelem ochrony dziecka w sytuacji kryzysu i reorganizacji rodziny. Właścicielem modelu Familiaspot jest Pracownia Progres Beata Kuchnik. Nazwa, koncepcja, materiały oraz rozwiązania programowe Familiaspot są objęte ochroną.

Familiaspot nie jest terapią, mediacją, opiniowaniem psychologicznym, badaniem OZSS, postępowaniem sądowym ani narzędziem służącym do ustalania winy któregoś z rodziców. Nie służy również budowaniu strategii procesowej, gromadzeniu dowodów przeciwko drugiemu rodzicowi ani wywieraniu presji na dziecko lub drugiego opiekuna.

Spotkania w ramach Familiaspot mogą zostać przerwane albo zakończone, jeżeli dalszy udział uczestnika zagraża dobru dziecka, bezpieczeństwu uczestników, bezpieczeństwu specjalistów albo prawidłowemu przebiegowi pracy. Materiały przekazywane uczestnikom Familiaspot są przeznaczone wyłącznie do ich osobistego wykorzystania w ramach pracy nad sytuacją rodziny.

12. Poufność i bezpieczeństwo

Specjaliści BCDP oraz Familiaspot są zobowiązani do zachowania poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją usług. Poufność nie ma charakteru bezwzględnego. Informacje mogą zostać ujawnione w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, w szczególności w razie zwolnienia z tajemnicy przez sąd lub inny uprawniony organ, podejrzenia przemocy wobec dziecka, zagrożenia życia lub

zdrowia, konieczności zawiadomienia właściwych organów albo wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.

13. Wizyty online i hybrydowe

Wizyty online lub hybrydowe są możliwe wyłącznie wtedy, gdy charakter usługi pozwala na ich przeprowadzenie w takiej formie. Klient uczestniczący w wizycie online zobowiązany jest do zapewnienia spokojnego, bezpiecznego i poufnego miejsca rozmowy, stabilnego połączenia internetowego oraz warunków umożliwiających swobodny kontakt ze specjalistą.

Nie wolno nagrywać, transmitować ani udostępniać przebiegu wizyty bez uprzedniej, wyraźnej zgody specjalisty i wszystkich uczestników. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 albo właściwymi służbami.

14. Współpracownicy i odmowa świadczenia usług

Regulamin obejmuje wszystkich specjalistów realizujących usługi w ramach BCDP oraz Familiaspot, niezależnie od formy ich współpracy z Pracownią Progres Beata Kuchnik. Klient może zostać przekazany do innego specjalisty, jeżeli jest to uzasadnione merytorycznie, organizacyjnie, diagnostycznie lub etycznie.

BCDP oraz Familiaspot mogą odmówić realizacji usługi, przerwać ją albo odmówić dalszej współpracy w szczególności w przypadku braku wymaganej płatności, braku wymaganych zgód, braku dokumentów dotyczących dziecka, zatajenia istotnych informacji, agresji, prób wywierania presji, naruszania poufności, nagrywania bez zgody albo wykorzystywania usługi w sposób sprzeczny z jej celem.

15. Reklamacje

Reklamacje dotyczące organizacji wizyt, płatności lub realizacji usług można składać wyłącznie drogą mailową na adres diagnoza@bcdp.pl albo biuro@familiaspot.pl.

Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, dane kontaktowe, opis sprawy oraz oczekiwany sposób jej rozpatrzenia. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

16. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych jest Pracownia Progres Beata Kuchnik, ul. Studzienicka 16, 43-200 Pszczyna. Kontakt w sprawach dotyczących danych osobowych: diagnoza@bcdp.pl.

Dane osobowe są przetwarzane w celu rezerwacji wizyt, kontaktu z klientem, realizacji usług psychologicznych, diagnostycznych i programowych, prowadzenia dokumentacji, obsługi płatności, wystawiania faktur, wykonywania obowiązków podatkowych i księgowych, zapewnienia bezpieczeństwa, rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.

17. Zmiana regulaminu i akceptacja

Pracownia Progres Beata Kuchnik może zmienić regulamin w szczególności w przypadku zmiany zakresu usług, sposobu rezerwacji, zasad płatności, organizacji pracy, przepisów prawa, systemów informatycznych lub potrzeb związanych z bezpieczeństwem klientów, dzieci i specjalistów. Aktualna wersja regulaminu jest publikowana na stronie internetowej bcdp.pl.

Dokonanie rezerwacji wizyty, opłacenie wizyty, udział w konsultacji, diagnozie, spotkaniu lub programie Familiaspot oznacza zapoznanie się z regulaminem i jego akceptację. W przypadku usług dotyczących dzieci, diagnoz psychologicznych oraz Familiaspot klient może zostać poproszony o dodatkowe pisemne potwierdzenie akceptacji regulaminu, zgód oraz dokumentów kwalifikacyjnych.