

CENTRUM JA TO JA

REGULAMIN REZERWACJI I KORZYSTANIA Z USŁUG

obowiązujący od dnia 26 sierpnia 2026 r.

USŁUGODAWCA

Podmiot	Roszkowska Sp. z o.o.
Adres	ul. Obrońców Wybrzeża 8/14, 81-367 Gdynia
Kontakt	kontakt@centrumjatoja.pl • 58 500 83 17
Dane rejestrowe	KRS 0001072501 • NIP 5862399729 • REGON 527082352

Spis treści

§ 1. Informacje o Centrum	§ 12. Poufność, superwizja i nagrywanie
§ 2. Definicje	§ 13. Kontakt pomiędzy Wizytami
§ 3. Zasady świadczenia usług	§ 14. Spotkania online
§ 4. Rezerwacja oraz usługi świadczone drogą elektroniczną	§ 15. Sytuacje kryzysowe i bezpieczeństwo
§ 5. Ceny i płatności	§ 16. Diagnoza, opinie i zaświadczenia
§ 6. Odwoływanie i przekładanie Wizyt	§ 17. Warsztaty, szkolenia i usługi grupowe
§ 7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość	§ 18. Reklamacje
§ 8. Czas Wizyt, punktualność i wejście do Centrum	§ 19. Dane osobowe
§ 9. Osoby towarzyszące i zasady pobytu w Centrum	§ 20. Postanowienia końcowe
§ 10. Usługi dla dzieci i młodzieży	
§ 11. Odpowiedzialność za dziecko przed i po Wizycie	

§ 1. Informacje o Centrum

1. Centrum Ja To Ja, zwane dalej „Centrum”, jest prowadzone przez:

Podmiot	Roszkowska Sp. z o.o.
Siedziba i adres	ul. Obrońców Wybrzeża 8/14, 81-367 Gdynia
KRS	0001072501
NIP	5862399729
REGON	527082352
Adres e-mail	kontakt@centrumjatoja.pl
Numer telefonu	58 500 83 17

2. Usługodawcą i stroną umowy zawieranej z Klientem jest Roszkowska Sp. z o.o.

3. Usługi są wykonywane przez Specjalistów współpracujących z Centrum. Specjaliści samodzielnie podejmują decyzje merytoryczne w granicach swoich kwalifikacji, kompetencji zawodowych, zasad etycznych oraz obowiązujących przepisów.

4. Postanowienie ust. 3 nie wyłącza odpowiedzialności Centrum za należyte wykonanie umowy w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów ani osobistej odpowiedzialności Specjalisty, jeżeli wynika ona z przepisów i okoliczności konkretnej sprawy.

5. Centrum, zależnie od aktualnej oferty i kwalifikacji Specjalistów, świadczy w szczególności:

- a) konsultacje psychologiczne,
- b) pomoc i wsparcie psychologiczne,
- c) terapię i psychoterapię,
- d) diagnozę psychologiczną,
- e) usługi logopedyczne i pedagogiczne,
- f) konsultacje dla rodziców i rodzin,
- g) doradztwo edukacyjne i zawodowe,
- h) warsztaty, szkolenia i zajęcia psychoedukacyjne.

6. Aktualna oferta, ceny, czas trwania poszczególnych usług oraz informacje o Specjalistach są dostępne na stronie internetowej Centrum lub w Systemie rezerwacji.

7. Centrum nie jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą i nie świadczy całodobowej pomocy medycznej ani interwencyjnej.

8. Regulamin jest udostępniany bezpłatnie na stronie internetowej i w Systemie przed dokonaniem rezerwacji, w sposób umożliwiający jego zapisanie i późniejsze odtworzenie.

§ 2. Definicje

1. Klient – osoba zawierająca umowę z Centrum, dokonująca rezerwacji lub płatności; może nią być osoba korzystająca z usługi albo rodzic, opiekun prawny lub inny przedstawiciel ustawowy umawiający osobę małoletnią.

2. Osoba korzystająca z usługi – osoba uczestnicząca w konsultacji, terapii, psychoterapii, diagnozie, spotkaniu, warsztacie albo innej usłudze Centrum.

3. Specjalista – psycholog, psychoterapeuta, terapeuta, logopeda, pedagog, doradca lub inna osoba wykonująca usługi w ramach Centrum.

4. Wizyta – indywidualne, rodzinne lub grupowe spotkanie odbywające się stacjonarnie albo online.

5. System – zewnętrzne narzędzie informatyczne wykorzystywane przez Centrum do obsługi rezerwacji Wizyt oraz związanej z nimi komunikacji, w zakresie funkcji dostępnych w danym czasie.

6. Przedpłata – pełna cena Wizyty uiszczana przed jej odbyciem.

§ 3. Zasady świadczenia usług

1. Usługi są wykonywane przez osoby posiadające wykształcenie, kwalifikacje i doświadczenie odpowiednie do ich zakresu.

2. Jeżeli Specjalista pozostaje w trakcie szkolenia, specjalizacji albo kształcenia psychoterapeutycznego, informacja o tym jest przedstawiana w sposób niewprowadzający Klienta w błąd.

3. Korzystanie z usług Centrum jest dobrowolne, z wyjątkiem przypadków, w których odrębne przepisy stanowią inaczej.

4. Osoba korzystająca z usługi ma prawo uzyskać zrozumiałe informacje o celu spotkań, proponowanym sposobie pracy, planowanych czynnościach oraz zasadach współpracy.
5. Specjalista dobiera metody pracy do wieku, potrzeb, możliwości, stanu i sytuacji Osoby korzystającej z usługi.
6. Pierwsza konsultacja służy poznaniu sytuacji, wstępnemu określeniu potrzeb oraz ustaleniu możliwych dalszych działań. Jej rezerwacja nie oznacza automatycznego rozpoczęcia regularnej terapii, psychoterapii ani procesu diagnostycznego.
7. Usługi psychologiczne, terapeutyczne i rozwojowe opierają się na współpracy. Centrum ani Specjalista nie gwarantują osiągnięcia określonego rezultatu, ponieważ przebieg i efekty zależą również od rodzaju trudności, sytuacji życiowej oraz udziału Osoby korzystającej z usługi.
8. Specjalista może odmówić rozpoczęcia albo kontynuowania współpracy lub zaproponować inną formę pomocy, jeżeli:
 - a) zgłoszona trudność wykracza poza jego kompetencje,
 - b) potrzebna jest konsultacja lekarska, psychiatryczna, neurologiczna, interwencyjna albo bardziej intensywna forma opieki,
 - c) występuje konflikt ról lub interesów,
 - d) nie można zapewnić warunków bezpiecznej i rzetelnej pracy,
 - e) kontynuowanie współpracy nie służy dobru Osoby korzystającej z usługi,
 - f) Klient uporczywie narusza Regulamin lub uzgodnione zasady współpracy.
9. W miarę dostępnych możliwości Specjalista omawia z Klientem przyczynę decyzji i wskazuje odpowiedni rodzaj dalszej pomocy.

§ 4. Rezerwacja oraz usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem strony internetowej i Systemu Centrum umożliwia w szczególności:
 - a) zapoznanie się z ofertą, cennikiem i dostępnością Specjalistów,
 - b) dokonanie rezerwacji Wizyty,
 - c) odwołanie albo zmianę terminu, jeżeli taka funkcja jest dostępna w Systemie, na zasadach określonych w § 6 Regulaminu,
 - d) otrzymywanie potwierdzeń i przypomnień,
 - e) zapoznanie się z Regulaminem, polityką prywatności i innymi dokumentami.
2. Do korzystania z Systemu potrzebne są:
 - a) urządzenie z dostępem do internetu,
 - b) aktualna przeglądarka internetowa,
 - c) aktywny adres e-mail,
 - d) numer telefonu, jeżeli jest wymagany do potwierdzeń lub przypomnień.
3. Klient nie może przekazywać za pośrednictwem strony lub Systemu treści bezprawnych, naruszających prawa innych osób albo bezpieczeństwo systemów teleinformatycznych.
4. Rezerwacji można dokonać za pomocą Systemu albo w inny sposób udostępniony przez Centrum lub uzgodniony ze Specjalistą.
5. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest:
 - a) podanie wymaganych danych,
 - b) zaakceptowanie Regulaminu,
 - c) wskazanie formy Wizyty lub innych informacji organizacyjnych, jeżeli są wymagane do obsługi rezerwacji.
6. Jeżeli System służy wyłącznie do rezerwacji terminu i nie umożliwia dokonania płatności, dokonanie rezerwacji nie powoduje samo przez się powstania obowiązku zapłaty za Wizytę. Termin zostaje zarezerwowany z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia na podany adres e-mail, chyba że przed rezerwacją wyraźnie wskazano inny sposób potwierdzenia.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, odpłatna umowa dotycząca Wizyty zostaje zawarta odrębnie: w razie Przedpłaty – z chwilą przesłania przez Centrum na adres e-mail Klienta potwierdzenia przyjęcia Przedpłaty i zawarcia umowy, a w razie płatności na miejscu – z chwilą potwierdzenia przez Klienta w lokalu woli skorzystania z Wizyty, nie później niż przed jej rozpoczęciem, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej.
8. Jeżeli System umożliwia bezpośrednie zawarcie odpłatnej umowy i jego użycie powoduje obowiązek zapłaty, sposób złożenia zamówienia oraz oznaczenie przycisku lub równoważnej funkcji są dostosowane do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Informacje dotyczące rezerwacji są przekazywane na adres e-mail podany podczas rezerwacji albo udostępniane Klientowi w Systemie. Potwierdzenie odpłatnej umowy dotyczącej Wizyty zawartej na odległość jest przekazywane Klientowi na trwałym nośniku najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

10. Każda Wizyta w ramach Wizyt cyklicznych jest rozliczana odrębnie, chyba że przed rozpoczęciem współpracy ustalono inaczej.
11. Brak wymaganej Przedpłaty za Wizytę online przed jej rozpoczęciem może skutkować odmową rozpoczęcia Wizyty, chyba że Centrum lub Specjalista wyraźnie uzgodnili z Klientem inny sposób lub termin płatności.
12. Przypomnienia wysyłane przez System, jeżeli są dostępne, mają charakter pomocniczy. Nieotrzymanie przypomnienia nie powoduje anulowania Wizyty ani zwolnienia Klienta z obowiązku jej terminowego odwołania.
13. Dostawca Systemu może stosować własny regulamin dotyczący technicznego korzystania z platformy. Nie zastępuje on niniejszego Regulaminu dotyczącego usług świadczonych przez Centrum.
14. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania ze strony internetowej lub Systemu zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z danej funkcji i ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia korzystania z niej, opuszczenia strony lub zakończenia obsługi danej rezerwacji, z zastrzeżeniem zobowiązań wynikających z zawartej umowy dotyczącej Wizyty.
15. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną. Nie wpływa to na skuteczność wcześniej zawartej umowy dotyczącej Wizyty ani na obowiązki związane z jej odwołaniem, płatnością lub rozliczeniem.

§ 5. Ceny i płatności

1. Cena obowiązująca dla danej Wizyty jest ceną przedstawioną Klientowi przed dokonaniem rezerwacji.
2. Wszystkie płatności za usługi świadczone przez Centrum są dokonywane na rzecz Roszkowska Sp. z o.o.
3. Jeżeli System nie obsługuje płatności, Wizyta stacjonarna może zostać opłacona przelewem bankowym przed Wizytą albo kartą płatniczą na miejscu. Wizyta online wymaga Przedpłaty przelewem bankowym przed jej rozpoczęciem, chyba że Centrum wyraźnie uzgodni z Klientem inny sposób. Dane do przelewu są przekazywane Klientowi przed dokonaniem płatności.
4. Cena procesu diagnostycznego, pakietu spotkań, warsztatu lub szkolenia może obejmować kilka czynności albo spotkań. Zakres i cena są przekazywane przed dokonaniem rezerwacji lub rozpoczęciem procesu.
5. Dodatkowe czynności niewchodzące w pierwotnie uzgodniony zakres wymagają wcześniejszego poinformowania Klienta o cenie i uzyskania jego zgody.

§ 6. Odwoływanie i przekładanie Wizyt

1. Wizytę można bezpłatnie odwołać lub przełożyć najpóźniej do godz. 23:59 dnia poprzedzającego dzień Wizyty.
2. Odwołania należy dokonać za pośrednictwem Systemu, jeżeli taka funkcja jest dostępna, albo w sposób wyraźnie wskazany w potwierdzeniu rezerwacji.
3. O zachowaniu terminu decyduje data i godzina zarejestrowania odwołania w Systemie albo otrzymania wiadomości przez Centrum.
4. Wiadomość wysłana przez media społecznościowe lub na prywatne konto Specjalisty nie stanowi skutecznego odwołania, chyba że Specjalista jednoznacznie potwierdzi jej otrzymanie i zmianę rezerwacji.
5. Przy terminowym odwołaniu:
 - a) Przedpłata jest zwracana w całości, bez konieczności składania osobnego wniosku, albo
 - b) na prośbę Klienta może zostać zaliczona na poczet kolejnej Wizyty.
6. Prośbę o zaliczenie Przedpłaty na kolejny termin należy przekazać przed zleceniem zwrotu. W braku takiej informacji Centrum dokonuje zwrotu.
7. Zwrot jest zlecany niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od prawidłowego odwołania Wizyty, zasadniczo przy użyciu tej samej metody płatności. Termin zaksięgowania środków może zależeć od operatora płatności lub banku.
8. Z zastrzeżeniem ust. 9–13, § 7 oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, jeżeli Klient odwoła Wizytę w dniu, w którym ma się ona odbyć, albo nie stawia się na nią bez odwołania, jest zobowiązany do naprawienia rzeczywiście poniesionej przez Centrum szkody wynikającej z niewykonania obowiązku terminowego odwołania, nie wyższej niż cena Wizyty. Przy ustalaniu szkody uwzględnia się w szczególności gotowość Specjalisty, utraconą możliwość wykorzystania terminu przez inną osobę oraz koszty zaoszczędzone przez Centrum. Uiszczona Przedpłata może zostać zaliczona na poczet należnej kwoty.
9. Jeżeli termin zwolniony po odwołaniu w dniu Wizyty zostanie wykorzystany przez inną osobę, Centrum nie dochodzi kwoty, o której mowa w ust. 8. Uiszczona Przedpłata jest w takim przypadku zwracana albo, na prośbę Klienta, zaliczana na poczet kolejnej Wizyty.
10. Jeżeli odwołanie w dniu Wizyty albo niestawienie się wynikało z okoliczności, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności, Centrum nie dochodzi kwoty, o której mowa w ust. 8. Uiszczona Przedpłata jest zwracana albo, za zgodą Klienta, zaliczana na poczet kolejnej Wizyty.

11. Informację o okolicznościach, o których mowa w ust. 10, należy przekazać za pomocą Systemu albo na adres e-mail Specjalisty w domenie Centrum wskazany na stronie internetowej, w miarę możliwości niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od daty Wizyty.
12. Klient nie ma obowiązku przekazywania szczegółowych danych dotyczących zdrowia, chyba że dobrowolnie uzna je za potrzebne do wyjaśnienia okoliczności.
13. Niezależnie od ust. 10, w szczególnie uzasadnionym przypadku Centrum może odstąpić od dochodzenia kwoty, o której mowa w ust. 8, albo zaliczyć uiszczoną Przedpłatę na nowy termin.
14. Jeżeli Wizyta zostanie odwołana przez Centrum lub Specjalistę, Klientowi proponuje się nowy termin, a jeżeli Przedpłata została uiszczona, Klient może wybrać:
 - a) pełny zwrot Przedpłaty, albo
 - b) zaliczenie jej na uzgodniony nowy termin.
15. W przypadku powtarzających się późnych odwołań, nieobecności lub braku terminowych płatności Centrum może zrezygnować z utrzymywania dla Klienta stałego terminu.

§ 7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Klient będący konsumentem, który zawarł z Centrum na odległość odpłatną umowę dotyczącą Wizyty, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem wyjątków i zasad określonych w dalszych postanowieniach niniejszego paragrafu.
2. W zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawo odstąpienia stosuje się również do umów dotyczących usług zdrowotnych zawieranych na odległość.
3. Jeżeli odpłatna umowa dotycząca Wizyty została zawarta na odległość, a Wizyta ma odbyć się przed upływem 14 dni od dnia zawarcia tej umowy, rozpoczęcie wykonywania usługi przed upływem tego terminu następuje na wyraźne żądanie Klienta, złożone odrębnie i w sposób umożliwiający jego utrwalenie.
4. Po pełnym wykonaniu usługi Klient traci prawo odstąpienia od odpłatnej umowy dotyczącej Wizyty, jeżeli przed rozpoczęciem jej wykonywania wyraźnie i uprzednio zgodził się na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia oraz przyjął do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi utraci to prawo.
5. Jeżeli Klient odstąpi od umowy po rozpoczęciu wykonywania usługi na jego wyraźne żądanie, jest zobowiązany zapłacić za część usługi wykonaną do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
6. Oświadczenie o odstąpieniu można przesłać pocztą elektroniczną na adres kontakt@centrumjatoja.pl albo pisemnie na adres: Roszkowska Sp. z o.o., ul. Obrońców Wybrzeża 8/14, 81-367 Gdynia.
7. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. Zwrot płatności wynikający ze skutecznego odstąpienia następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny bezpłatny sposób zwrotu.
9. Zasady odwoływania Wizyt określone w § 6 stosuje się z zastrzeżeniem ustawowego prawa odstąpienia od umowy, jeżeli prawo to przysługuje Klientowi.
10. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego – w zakresie, w jakim obowiązujące przepisy przyznają jej ochronę właściwą konsumentowi.

§ 8. Czas Wizyt, punktualność i wejście do Centrum

1. Standardowa konsultacja, spotkanie terapeutyczne lub spotkanie w ramach pomocy psychologicznej trwa 50 minut.
2. Czas diagnozy, konsultacji logopedycznej, spotkania rodzinnego, warsztatu lub innej usługi może być inny i jest wskazywany przed rezerwacją albo ustalany indywidualnie.
3. Wizyta rozpoczyna się i kończy o ustalonej godzinie.
4. Ze względu na prywatność osób uczestniczących we wcześniejszych spotkaniach oraz ograniczoną przestrzeń prosimy o przychodzenie nie wcześniej niż 5 minut przed rozpoczęciem Wizyty.
5. Wcześniejsze wejście do lokalu może nie być możliwe. Specjalista prowadzący poprzednie spotkanie nie ma obowiązku przerywania go w celu otwarcia drzwi.
6. Prosimy o korzystanie z dzwonka dopiero wtedy, gdy do rozpoczęcia Wizyty pozostało nie więcej niż 5 minut.
7. Spóźnienie Klienta nie przedłuża Wizyty i nie powoduje obniżenia jej ceny.
8. Klient, który przybył po ustalonej godzinie, może skorzystać z pozostałej części Wizyty, o ile pozostały czas pozwala na przeprowadzenie spotkania zgodnie ze standardami zawodowymi i zasadami bezpieczeństwa.
9. Jeżeli ze względu na rodzaj usługi nie można w skróconym czasie wykonać pierwotnie zaplanowanej czynności, w szczególności standaryzowanego badania diagnostycznego, Specjalista proponuje możliwy sposób wykorzystania pozostałego czasu, np. konsultację, zebranie informacji, omówienie dalszych działań lub spraw organizacyjnych.

10. Jeżeli Klient rezygnuje z wykorzystania pozostałego czasu albo stawia się tak późno, że nie pozostaje czas pozwalający na przeprowadzenie jakiegokolwiek części usługi, sytuację traktuje się jak niestawienie się na Wizytę i stosuje § 6 ust. 8–13.
11. Jeżeli opóźnienie powstało po stronie Specjalisty, spotkanie zostanie w miarę możliwości przedłużone. Jeżeli nie jest to możliwe, Centrum uzgodni z Klientem odpowiedni zwrot, zaliczenie części kwoty na kolejne spotkanie albo inny termin.

§ 9. Osoby towarzyszące i zasady pobytu w Centrum

1. Osoba towarzysząca może przyprowadzić Klienta, jednak podczas Wizyty powinna opuścić lokal, chyba że:
 - a) uczestniczy w spotkaniu,
 - b) jej obecność została wcześniej uzgodniona ze Specjalistą,
 - c) niepełnosprawność, stan zdrowia lub inne szczególne potrzeby Klienta wymagają jej obecności.
2. Rodzeństwo oraz inne dzieci nieuczestniczące w Wizycie nie mogą pozostawać w Centrum bez opieki osoby dorosłej.
3. Osoby przebywające w Centrum są zobowiązane do poszanowania prywatności, spokoju, godności i bezpieczeństwa innych osób.
4. Na terenie Centrum niedopuszczalne są:
 - a) przemoc, groźby, wyzwiska lub zachowania agresywne,
 - b) niszczenie mienia,
 - c) naruszanie prywatności innych osób,
 - d) przebywanie pod wpływem alkoholu lub środków odurzających w stopniu uniemożliwiającym bezpieczny i świadomy udział w spotkaniu.
5. Specjalista może przerwać albo odmówić przeprowadzenia Wizyty, jeżeli zachowanie uczestnika stwarza zagrożenie lub uniemożliwia dalszą pracę.

§ 10. Usługi dla dzieci i młodzieży

1. Pierwsza konsultacja dotycząca osoby małoletniej odbywa się co do zasady z rodzicem, rodzicami, opiekunem prawnym albo innym przedstawicielem ustawowym, bez udziału dziecka. Specjalista może zaproponować inny sposób spotkania, zależnie od wieku dziecka, jego sytuacji i charakteru zgłaszanej trudności.
2. Rodzic lub inny przedstawiciel ustawowy dokonujący rezerwacji oświadcza, że:
 - a) jest uprawniony do reprezentowania dziecka,
 - b) zakres jego władzy rodzicielskiej lub uprawnień pozwala na podjęcie decyzji o korzystaniu przez dziecko z pomocy,
 - c) drugi rodzic posiadający władzę rodzicielską wie o rozpoczęciu konsultacji, terapii lub diagnozy i nie zgłasza sprzeciwu,
 - d) przekaze Centrum informacje o ograniczeniu, zawieszeniu lub pozbawieniu władzy rodzicielskiej, pieczy zastępczej, opiece prawnej, znanym sporze rodziców albo orzeczeniu sądu mogącym mieć znaczenie dla udzielania pomocy.
3. Centrum może poprosić o okazanie dokumentów potwierdzających prawo do reprezentowania dziecka lub zakres władzy rodzicielskiej.
4. Jeżeli Centrum dowie się o sprzeciwie drugiego rodzica, konflikcie dotyczącym korzystania przez dziecko z pomocy lub wątpliwościach co do prawa do jego reprezentowania, może:
 - a) zażądać zgody obojga rodziców,
 - b) poprosić o przedstawienie odpowiedniego orzeczenia sądu,
 - c) ograniczyć współpracę do konsultacji z rodzicem,
 - d) wstrzymać rozpoczęcie albo kontynuowanie terapii, psychoterapii lub diagnozy do czasu wyjaśnienia sytuacji.
5. Centrum nie rozstrzyga sporów pomiędzy rodzicami i nie zastępuje sądu opiekuńczego.
6. Dziecko otrzymuje informacje o celu, zasadach, przebiegu i granicach poufności spotkań w sposób dostosowany do jego wieku, rozwoju i możliwości rozumienia.
7. Centrum przyjmuje zasadę, że w przypadku osoby małoletniej, która ukończyła 16 lat, rozpoczęcie i prowadzenie diagnozy, terapii, psychoterapii, terapii logopedycznej lub innej indywidualnej pomocy o charakterze psychologicznym albo zdrowotnym wymaga zgody przedstawiciela ustawowego oraz zgody samej osoby małoletniej, chyba że przepisy szczególnie stanowią inaczej.
8. Jeżeli osoba małoletnia, która ukończyła 16 lat, nie wyraża zgody lub wycofuje zgodę, usługa nie jest rozpoczynana albo zostaje wstrzymana, chyba że możliwość działania bez zgody wynika z obowiązujących przepisów.
9. W odniesieniu do dziecka, które nie ukończyło 16 lat, Specjalista wysłuchuje jego zdania, stosownie do wieku i dojrzałości, oraz uwzględnia jego gotowość do udziału w spotkaniach.

10. Regularna pomoc nie powinna być prowadzona wbrew jednoznaczemu i utrzymującemu się sprzeciwowi dziecka, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych prawem albo wymagających ochrony jego życia lub zdrowia.
11. Zakres informacji przekazywanych rodzicom jest ustalany z uwzględnieniem:
 - a) dobra i bezpieczeństwa dziecka,
 - b) jego wieku i dojrzałości,
 - c) celu spotkań,
 - d) zasad poufności i tajemnicy zawodowej,
 - e) praw przedstawicieli ustawowych.
12. Rodzic może otrzymywać ogólne informacje dotyczące przebiegu współpracy, realizowanych celów, zaleceń i bezpieczeństwa dziecka. Treść każdej wypowiedzi dziecka nie jest automatycznie przekazywana rodzicom.
13. Kontakt ze szkołą, lekarzem, poradnią, placówką opiekuńczą lub innym specjalistą wymaga co do zasady odrębnej zgody osoby uprawnionej oraz ustalenia zakresu przekazywanych informacji, chyba że obowiązek działania wynika z przepisów prawa.
14. Poufność może zostać ograniczona w szczególności w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia, podejrzenia krzywdzenia dziecka albo innego obowiązku wynikającego z prawa.
15. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa dzieci określają odrębne Standardy ochrony małoletnich Centrum Ja To Ja.

§ 11. Odpowiedzialność za dziecko przed i po Wizycie

1. Rodzic, opiekun lub inna uprawniona osoba odpowiada za dziecko do momentu rozpoczęcia Wizyty oraz bezpośrednio po jej zakończeniu.
2. Centrum nie świadczy usług opiekuńczych przed Wizytą ani po jej zakończeniu.
3. Rodzic powinien pozostawać dostępny pod podanym numerem telefonu przez cały czas trwania spotkania dziecka.
4. Samodzielne przychodzenie lub opuszczanie Centrum przez dziecko wymaga wcześniejszego oświadczenia rodzica w formie pisemnej albo elektronicznej oraz akceptacji Specjalisty, uwzględniającej wiek, dojrzałość i bezpieczeństwo dziecka.
5. Jeżeli rodzic lub osoba upoważniona nie odbierze dziecka o ustalonej godzinie, Specjalista podejmuje próbę kontaktu z rodzicem oraz, w razie potrzeby, z inną wskazaną osobą upoważnioną.
6. Specjalista nie ma obowiązku odwoływania kolejnych Wizyt ani sprawowania długotrwałej opieki nad dzieckiem.
7. Jeżeli nie można skontaktować się z żadną uprawnioną osobą, a pozostawienie dziecka bez opieki byłoby niebezpieczne, Centrum może skontaktować się z odpowiednimi służbami.
8. Powtarzające się spóźnienia po odbiór dziecka mogą skutkować rezygnacją z utrzymywania stałego terminu albo zakończeniem współpracy po wcześniejszym poinformowaniu rodzica.

§ 12. Poufność, superwizja i nagrywanie

1. Specjaliści zachowują poufność informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług w zakresie wynikającym z przepisów prawa, zasad etycznych, charakteru wykonywanego zawodu i umów zawartych z Centrum.
2. Poufnością objęty jest również sam fakt korzystania przez daną osobę z usług Centrum.
3. Psychologowie są zobowiązani do zachowania tajemnicy zawodowej bez ograniczenia w czasie.
4. Poufność lub tajemnica zawodowa może zostać ograniczona wyłącznie w niezbędnym zakresie, w szczególności gdy:
 - a) poważnie zagrożone jest życie lub zdrowie Klienta albo innych osób,
 - b) zachodzi podejrzenie krzywdzenia dziecka,
 - c) obowiązek przekazania informacji wynika z ustawy,
 - d) przekazanie informacji następuje na podstawie i w granicach ważnej zgody osoby uprawnionej, o ile obowiązujące przepisy dopuszczają ujawnienie informacji na tej podstawie.
5. Informacje są przekazywane sądom, prokuraturze, służbom lub innym organom wyłącznie po ustaleniu podstawy prawnej, uprawnienia organu oraz niezbędnego zakresu ujawnienia.
6. Specjaliści mogą korzystać z superwizji lub interwizji. Informacje omawiane w tym celu są ograniczane do niezbędnego zakresu i przekazywane w sposób uniemożliwiający identyfikację osoby. Jeżeli pełna anonimizacja nie jest możliwa, ujawnienie danych może nastąpić wyłącznie w zakresie dopuszczonym przez prawo i na właściwej podstawie.
7. Uczestnicy spotkań grupowych, rodzinnych, warsztatów i szkoleń są zobowiązani do poszanowania prywatności pozostałych uczestników. Centrum nie może jednak zagwarantować dochowania poufności przez osoby trzecie.
8. Nagrywanie, fotografowanie lub filmowanie spotkań i pomieszczeń Centrum bez wcześniejszej, wyraźnej zgody wszystkich zainteresowanych osób jest zabronione.

9. Zakaz obejmuje również potajemne pozostawianie w gabinecie telefonu, zegarka, dyktafonu lub innego urządzenia rejestrującego.

§ 13. Kontakt pomiędzy Wizytami

1. Kontakt telefoniczny, SMS-owy, mailowy lub za pomocą Systemu pomiędzy Wizytami służy przede wszystkim:
 - a) sprawom organizacyjnym,
 - b) ustalaniu terminów i płatności,
 - c) przekazywaniu materiałów wcześniej uzgodnionych ze Specjalistą.
2. Wiadomości nie zastępują konsultacji, terapii, psychoterapii ani interwencji kryzysowej.
3. Specjalista nie ma obowiązku prowadzenia pomocy psychologicznej przez SMS, e-mail, komunikator lub media społecznościowe.
4. Wiadomości są odczytywane w dni robocze i nie są stale monitorowane. Centrum ani Specjalista nie gwarantują odpowiedzi w dniu wysłania wiadomości.

§ 14. Spotkania online

1. Spotkanie online odbywa się za pomocą narzędzia wskazanego przez Centrum lub Specjalistę.
2. Klient powinien zapewnić:
 - a) stabilne połączenie internetowe,
 - b) sprawne urządzenie z mikrofonem i, gdy jest potrzebna, kamerą,
 - c) spokojne i prywatne miejsce,
 - d) warunki uniemożliwiające osobom postronnym słuchanie rozmowy.
3. Obecność osoby trzeciej podczas spotkania online wymaga wcześniejszego uzgodnienia ze Specjalistą.
4. Spotkania online nie mogą być nagrywane bez wyraźnej zgody wszystkich uczestników.
5. Jeżeli problemy techniczne leżą po stronie Centrum lub Specjalisty i uniemożliwiają przeprowadzenie spotkania, Klient otrzyma nowy termin albo zwrot odpowiedniej kwoty.
6. Jeżeli problemy techniczne leżą po stronie Klienta, strony podejmują próbę ponownego połączenia. Spotkanie kończy się o pierwotnie ustalonej godzinie, chyba że Specjalista zdecyduje inaczej.
7. O ewentualnym przełożeniu spotkania z powodu problemów technicznych po stronie Klienta decyduje Specjalista z uwzględnieniem okoliczności.
8. W sytuacji dotyczącej bezpieczeństwa Osoba korzystająca z usługi może zostać poproszona o podanie aktualnego miejsca pobytu oraz numeru telefonu do osoby bliskiej lub właściwych służb.

§ 15. Sytuacje kryzysowe i bezpieczeństwo

1. Centrum nie jest placówką całodobową, pogotowiem ratunkowym ani jednostką zapewniającą natychmiastową interwencję kryzysową.
2. Wiadomości e-mail, SMS, formularz internetowy, System i media społecznościowe nie służą do zgłaszania sytuacji wymagających natychmiastowego działania.
- 3. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy zadzwonić pod numer alarmowy 112 albo zgłosić się do najbliższej placówki udzielającej pomocy w nagłych przypadkach.**
4. Jeżeli Specjalista uzna, że sytuacja wymaga pilnej konsultacji lekarskiej, psychiatrycznej, hospitalizacji lub kontaktu ze służbami, może:
 - a) poinformować o tym Klienta, rodzica albo przedstawiciela ustawowego,
 - b) zalecić niezwłoczny kontakt z odpowiednią placówką,
 - c) w sytuacjach przewidzianych prawem skontaktować się z właściwymi osobami, instytucjami lub służbami.
5. Specjalista może przerwać spotkanie, gdy zachowanie uczestnika zagraża bezpieczeństwu albo poważnie narusza granice i prawa innych osób.

§ 16. Diagnoza, opinie i zaświadczenia

1. Zakres, przewidywana liczba spotkań, czas trwania i cena procesu diagnostycznego są ustalane przed jego rozpoczęciem.
2. Diagnoza może wymagać dodatkowych rozmów, badań, kwestionariuszy, obserwacji albo kontaktu z innymi osobami, po uzyskaniu wymaganych zgód.
3. Termin przygotowania pisemnego podsumowania, opinii, informacji lub zaleceń jest ustalany indywidualnie.

4. Sporządzenie dokumentu niewchodzącego w cenę usługi może podlegać dodatkowej opłacie, o której Klient zostanie poinformowany przed zleceniem jego przygotowania.
5. Specjalista może odmówić wydania dokumentu, którego treść wykraczałaby poza:
 - a) wykonane czynności,
 - b) zgromadzone informacje,
 - c) jego kwalifikacje i kompetencje.
6. Centrum nie sporządza opinii sądowych, opinii dotyczących kompetencji rodzicielskich ani dokumentów przeznaczonych do wykorzystania w sporze prawnym, chyba że zakres takiej usługi został wcześniej jednoznacznie uzgodniony, a Specjalista posiada odpowiednie kompetencje.

§ 17. Warsztaty, szkolenia i usługi grupowe

1. Szczegółowe zasady udziału, płatności i rezygnacji z danego warsztatu, szkolenia lub zajęć grupowych są przedstawiane przed dokonaniem zapisu.
2. Jeżeli warunki konkretnego wydarzenia nie stanowią inaczej:
 - a) rezygnacja co najmniej 7 dni przed wydarzeniem uprawnia do pełnego zwrotu,
 - b) przy późniejszej rezygnacji Centrum może zatrzymać z wpłaty kwotę odpowiadającą rzeczywiście poniesionym kosztom lub szkodzie wynikającej z rezygnacji, nie wyższą niż wysokość wpłaty; jeżeli miejsce zostanie wykorzystane przez inną osobę i Centrum nie poniesie szkody, wpłata jest zwracana,
 - c) po uzgodnieniu z Centrum uczestnik może wskazać inną osobę na swoje miejsce,
 - d) w przypadku odwołania wydarzenia przez Centrum wpłaty są zwracane w całości.
3. Postanowienia ust. 2 nie ograniczają ustawowych praw konsumenta wynikających z umowy zawartej na odległość.

§ 18. Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć w szczególności:
 - a) nieprawidłowego pobrania lub rozliczenia płatności,
 - b) braku należnego zwrotu,
 - c) problemów z rezerwacją,
 - d) niezgodności czasu, zakresu usługi lub innych warunków wykonania usługi z wcześniejszymi ustaleniami,
 - e) problemów organizacyjnych lub technicznych,
2. Reklamację można przesłać:
 - a) pocztą elektroniczną na adres kontakt@centrumjatoja.pl albo
 - b) pisemnie na adres: Roszkowska Sp. z o.o., ul. Obrońców Wybrzeża 8/14, 81-367 Gdynia.
3. Reklamacja powinna w miarę możliwości zawierać:
 - a) imię i nazwisko Klienta,
 - b) dane umożliwiające identyfikację rezerwacji,
 - c) opis zastrzeżeń,
 - d) oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
4. Brak części informacji nie powoduje automatycznego pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia. Centrum może poprosić o jej uzupełnienie, jeżeli jest to konieczne.
5. Centrum udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, na papierze albo innym trwałym nośniku.
6. Brak osiągnięcia oczekiwanego efektu psychologicznego, terapeutycznego, logopedycznego lub rozwojowego nie oznacza sam przez się nienależytego wykonania usługi.
7. Jeżeli reklamacja konsumenta nie zostanie uwzględniona, Centrum przekazuje mu na papierze albo innym trwałym nośniku wymaganą prawem informację o właściwym podmiocie uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz o tym, czy Centrum zgadza się na udział w takim postępowaniu.
8. Konsument może również skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckiej albo zwrócić się do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej – w zakresie jego właściwości.
9. Skorzystanie z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporu jest dobrowolne i nie wyłącza prawa dochodzenia roszczeń przed sądem.

§ 19. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych przez Centrum jest Roszkowska Sp. z o.o.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa odrębna Polityka prywatności Centrum Ja To Ja.
3. Polityka prywatności zawiera w szczególności informacje o:
 - a) celach i podstawach przetwarzania danych,
 - b) odbiorcach danych,
 - c) dostawcach Systemu oraz, jeżeli jest wykorzystywany, operatorze płatności,
 - d) okresach przechowywania danych,
 - e) prawach osób, których dane dotyczą,
 - f) sposobie kontaktu w sprawach dotyczących danych osobowych.
4. Klient powinien unikać przysyłania szczegółowych informacji dotyczących stanu zdrowia lub sytuacji psychicznej za pośrednictwem mediów społecznościowych lub niezabezpieczonych komunikatorów, chyba że zostało to wcześniej uzgodnione ze Specjalistą.
5. W zakresie dokumentacji merytorycznej prowadzonej samodzielnie przez Specjalistę, poza Systemem i dokumentacją Centrum, administratorem danych osobowych może być dany Specjalista. Informacja o administratorze oraz zasadach przetwarzania tych danych jest przekazywana Klientowi zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w Polityce prywatności albo w odrębnej informacji przekazanej przez Specjalistę.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Centrum, w Systemie oraz, na życzenie, w lokalu Centrum.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Do Wizyt zarezerwowanych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili rezerwacji, chyba że strony wyraźnie uzgodnią zastosowanie nowych postanowień korzystniejszych dla Klienta.
4. Nowa wersja Regulaminu jest udostępniana na stronie internetowej przed dokonaniem kolejnej rezerwacji. Klient pozostający w stałej współpracy może zostać dodatkowo poinformowany o istotnych zmianach drogą elektroniczną.
5. Dokonanie kolejnej rezerwacji po wejściu w życie nowej wersji wymaga zapoznania się z aktualnym Regulaminem i oznacza związanie nim w zakresie tej rezerwacji.
6. Nieważność lub bezskuteczność jednego postanowienia nie powoduje nieważności pozostałej części Regulaminu.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 26.08.2026 r.