

Регламент надання послуг

Психологічний центр «CLINIC OF HAPPINESS»

Діє з 15 жовтня 2026 р.

ЗМІСТ

§ 1. Загальні положення	§ 9. Скарги (рекламації)
§ 2. Визначення	§ 10. Позасудові способи розгляду спорів
§ 3. Дані Виконавця та контакти	§ 11. Підприємець на правах споживача
§ 4. Послуги та ціни	§ 12. Конфіденційність і персональні дані
§ 5. Бронювання та укладення договору	§ 13. Неповнолітні особи
§ 6. Оплата	§ 14. Прикінцеві положення
§ 7. Зміна часу, скасування та запізнення	Додаток № 1 – Зразок форми відмови від договору
§ 8. Право на відмову від договору	

§ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Регламент визначає правила надання послуг психологічних консультацій Виконавцем, зокрема правила бронювання, оплати, скасування візиту, відмови від договору, повернення коштів, а також подання та розгляду скарг.
2. Регламент надається безоплатно на сторінці <https://psy-happiness.com/regulamin/> у спосіб, що дає змогу його завантажити, зберегти та роздрукувати.
3. Регламент складено з урахуванням положень Закону від 30 травня 2014 р. про права споживача (ustawa o prawach konsumenta), Закону від 23 квітня 1964 р. – Цивільний кодекс (Kodeks cywilny) та Закону від 18 липня 2002 р. про надання послуг електронним шляхом (ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
4. Бронювання послуги вимагає ознайомлення з Регламентом і його прийняття.

§ 2. ВИЗНАЧЕННЯ

1. **Виконавець** – Yuliia Nosenko, яка провадить одноосібну підприємницьку діяльність під брендом «CLINIC OF HAPPINESS», дані в § 3.
2. **Клієнт** – фізична особа з повною дієздатністю, яка бронює Послугу або користується нею; у випадку неповнолітньої особи – її батько, мати або законний опікун.

3. **Споживач** – Клієнт, який є споживачем у розумінні ст. 22¹ Цивільного кодексу.
4. **Підприємець на правах споживача** – фізична особа, яка укладає договір, безпосередньо пов'язаний з її підприємницькою діяльністю, якщо зі змісту договору випливає, що він не має для неї професійного характеру (ст. 38а Закону про права споживача).
5. **Послуга** – психологічна консультація, що надається очно в Кабінеті або онлайн, описана в § 4.
6. **Візит** – окрема зустріч у межах Послуги визначеної тривалості.
7. **Кабінет** – місце надання очних Послуг: ul. Wolska 84/86, Warszawa.
8. **Спеціаліст** – психолог або психотерапевт, який надає Послугу від імені Виконавця.
9. **Тривкий носій** – матеріал, що дає змогу зберігати інформацію та відтворювати її в незмінному вигляді, зокрема повідомлення електронної пошти або файл PDF.

§ 3. ДАНІ ВИКОНАВЦЯ ТА КОНТАКТИ

1. Виконавцем є:
JDG Yuliia Nosenko (бренд «CLINIC OF HAPPINESS»)
NIP: 5273154319
REGON: 541076777
Юридична адреса: ul. Powstańców Śląskich 108C lok. 41, 01-466 Warszawa
2. Кабінет (очні консультації): ul. Wolska 84/86, Warszawa.
3. Служба підтримки:
 - e-mail: clinicofhappiness@gmail.com
 - телефон: +48 797 649 969
 - години прийому: пн-нд 10:00-20:00 · прийом лише за попереднім записом
4. Прийом відбувається лише за попереднім записом на Візит.
5. Виконавець не надає допомоги в невідкладних випадках і не є екстреною службою. У разі безпосередньої загрози життю чи здоров'ю слід телефонувати на номер екстреної допомоги 112 або звернутися до приймального відділення лікарні (SOR).

§ 4. ПОСЛУГИ ТА ЦІНИ

1. Виконавець надає такі Послуги очно в Кабінеті або онлайн (відеозв'язок):

ПОСЛУГА	ТРИВАЛІСТЬ
Індивідуальна терапія	50 хвилин
Кризова інтервенція	50 хвилин
Дитяча терапія	50 хвилин
Терапія пар	90 хвилин

2. Ціни Візитів залежать від Спеціаліста і становлять:

СПЕЦІАЛІСТ	ІНДИВІДУАЛЬНА ТЕРАПІЯ	КРИЗОВА ІНТЕРВЕНЦІЯ	ДИТЯЧА ТЕРАПІЯ	ТЕРАПІЯ ПАР
Yuliia Nosenko	250 zł	275 zł	250 zł	350 zł
Polina Bibikova	230 zł	250 zł	230 zł	325 zł
Olha Sidenko	210 zł	235 zł	210 zł	290 zł
Olha Gaga	210 zł	235 zł	210 zł	290 zł

3. Усі ціни є кінцевими (брутто) і вказані в польських злотих (PLN). Клієнт не сплачує жодних додаткових платежів.
4. Онлайн-послуги надаються за допомогою відеомесенджера, визначеного Виконавцем. Технічні вимоги: пристрій із камерою, мікрофоном і динаміком, актуальний браузер або застосунок месенджера, стабільне інтернет-з'єднання. Клієнт самостійно забезпечує собі тихе місце, де може вільно розмовляти.
5. Послуга не є медичною діагностикою чи лікуванням. Якщо Спеціаліст вважатиме це за потрібне, він порекомендує консультацію лікаря.

§ 5. БРОНЮВАННЯ ТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

1. Забронювати можна:
- a) через форму на сайті <https://psy-happiness.com>,
 - b) електронною поштою, телефоном або через месенджер (Telegram, WhatsApp).
2. Після отримання заявки адміністратор погоджує з Клієнтом Спеціаліста, формат (очно/онлайн), дату та час Візиту.

3. Перед оплатою Клієнт отримує підсумок замовлення: вид Послуги, Спеціаліст, формат, дата, час, тривалість і ціна.
4. Клієнт приймає Регламент і оформлює замовлення, натискаючи кнопку «Zamawiam z obowiązkiem zapłaty» («Замовляю з обов'язком оплати»).
5. Договір про надання Послуги укладається в момент оформлення замовлення з обов'язком оплати. Час Візиту бронюється після зарахування оплати.
6. Виконавець надсилає Клієнтові на адресу електронної пошти підтвердження укладення договору на Тривкому носії разом із текстом Регламенту, зразком форми відмови від договору та – якщо її було подано – підтвердженням вимоги розпочати надання послуги до спливу строку на відмову.

§ 6. ОПЛАТА

1. Послуги оплачуються наперед у повному обсязі (передоплата 100%) у польських злотих (PLN).
2. Інтернет-платежі обслуговує платіжний оператор Przelewy24 – PayPro S.A. з місцезнаходженням у Познані, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000347935, NIP 7792369887.
3. Доступні способи оплати – це способи, які Przelewy24 надає в момент оплати, зокрема швидкі інтернет-перекази, BLIK і платіжні картки.
4. До моменту зарахування оплати обраний час залишається доступним для інших Клієнтів.
5. На вимогу Клієнта Виконавець виставляє рахунок (rachunek) або фактуру.

§ 7. ЗМІНА ЧАСУ, СКАСУВАННЯ ТА ЗАПІЗНЕННЯ

1. Клієнт може безкоштовно перенести або скасувати Візит, повідомивши Виконавця не пізніше ніж за 24 години до його початку. У такому разі, на вибір Клієнта, сплачена сума переноситься на інший погоджений час або повертається в повному обсязі.
2. У разі скасування або перенесення Візиту пізніше ніж за 24 години до його початку або неявки на Візит Візит вважається таким, що відбувся, а оплата не підлягає поверненню чи перенесенню, оскільки час було зарезервовано виключно для Клієнта.
3. Положення п. 2 не обмежують передбаченого законом права Споживача на відмову від договору на умовах, визначених у § 8.

4. У разі запізнення Клієнта Візит завершується в початково погоджений час, а ціна не зменшується. Якщо початок затримався з вини Спеціаліста, Клієнт отримує повний час Візиту.
5. Якщо Візит не може відбутися з причин, що залежать від Виконавця або Спеціаліста, Клієнт може обрати новий час або повне повернення сплаченої суми.
6. Про зміну часу та скасування слід повідомляти електронною поштою або телефоном за контактами, зазначеними в § 3.

§ 8. ПРАВО НА ВІДМОВУ ВІД ДОГОВОРУ

1. Споживач, який уклав договір дистанційно, може відмовитися від нього без зазначення причини протягом 14 днів з дня укладення договору.
2. Щоб скористатися правом на відмову, Споживач подає заяву про відмову від договору електронною поштою на адресу clinicofhappiness@gmail.com або письмово на юридичну адресу Виконавця. Споживач може скористатися зразком форми, що є Додатком № 1, проте це не обов'язково. Для дотримання строку достатньо надіслати заяву до його спливу.
3. Якщо Візит має відбутися до спливу 14-денного строку на відмову, Споживач може прямо вимагати розпочати надання Послуги до спливу цього строку. Вимога подається під час замовлення шляхом позначення відповідного поля.
4. Право на відмову від договору не застосовується щодо Послуги, яку було повністю виконано за прямою і попередньою згодою Споживача, якого до початку надання послуги було поінформовано, що після виконання послуги Виконавцем він втратить право на відмову від договору, і який взяв це до відома (ст. 38 ч. 1 п. 1 Закону про права споживача).
5. Якщо Споживач відмовиться від договору після подання вимоги, зазначеної в п. 3, але до повного виконання Послуги (напр., після частини Візитів, оплачених разом), він оплачує послуги, надані до моменту відмови, пропорційно до їх обсягу (ст. 35 Закону про права споживача).
6. Виконавець повертає Споживачеві належні платежі негайно, не пізніше ніж протягом 14 днів з дня отримання заяви про відмову, тим самим способом оплати, яким скористався Споживач, якщо тільки Споживач прямо не погодився на інший спосіб повернення, що не пов'язаний для нього з жодними витратами.

§ 9. СКАРГИ (РЕКЛАМАЦІЇ)

1. Клієнт може подати скаргу щодо Послуги або роботи сайту:
 - a) електронною поштою на адресу: clinicofhappiness@gmail.com,
 - b) письмово на юридичну адресу: ul. Powstańców Śląskich 108C lok. 41, 01-466 Warszawa.
2. Скарга повинна містити: ім'я та прізвище, контактні дані, дату Візиту або замовлення, опис зауважень і вимогу Клієнта. Відсутність цих даних не означає, що скаргу буде залишено без розгляду, але може ускладнити її розгляд.
3. Виконавець розглядає скаргу та надає відповідь протягом 14 днів з дня її отримання. Якщо Виконавець не надасть відповіді в цей строк, вважається, що скаргу визнано.
4. Відповідь на скаргу надається на папері або іншому Тривкому носії, зокрема електронною поштою.
5. У разі визнання скарги Виконавець, відповідно до вимоги Клієнта, пропонує повторення Візиту в новий час, зниження ціни або повернення сплаченої суми.

§ 10. ПОЗАСУДОВІ СПОСОБИ РОЗГЛЯДУ СПОРІВ

1. Споживач може скористатися позасудовими способами розгляду скарг і задоволення вимог, зокрема:
 - a) звернутися по безоплатну допомогу до міського або повітового уповноваженого з прав споживачів (rzecznik konsumentów),
 - b) звернутися до Мазовецького воєводського інспектора Торговельної інспекції у Варшаві (Mazowiecki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej) щодо ініціювання медіаційного провадження або до постійного третейського споживчого суду,
 - c) скористатися інформацією на сайті Управління з питань захисту конкуренції та споживачів (UOKiK): <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl>.
2. Використання позасудових способів розгляду спорів є добровільним.

§ 11. ПІДПРИЄМЕЦЬ НА ПРАВАХ СПОЖИВАЧА

Положення Регламенту, що стосуються Споживача, зокрема право на відмову від договору, застосовуються також до Підприємця на правах споживача.

§ 12. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

1. Спеціалісти зберігають у таємниці інформацію, отриману у зв'язку з наданням Послуги. Конфіденційність може бути обмежена лише у випадках, передбачених законом, зокрема при безпосередній загрозі життю чи здоров'ю Клієнта або іншої особи.
2. Адміністратором персональних даних є Виконавець. Правила обробки даних визначає Політика конфіденційності, доступна на сайті <https://psy-happiness.com>.

§ 13. НЕПОВНОЛІТНІ ОСОБИ

1. Послуги неповнолітній особі надаються за згодою батька, матері або законного опікуна, який укладає договір і здійснює оплату.
2. Правила участі батьків і межі конфіденційності щодо неповнолітнього обговорюються на першій зустрічі.

§ 14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. У питаннях, не врегульованих Регламентом, застосовується польське право, зокрема Закон про права споживача та Цивільний кодекс.
2. Положення Регламенту не обмежують прав Споживача, що впливають з імперативних норм права. У разі суперечності застосовуються ці норми.
3. Виконавець може змінити Регламент з поважних причин, зокрема у зв'язку зі зміною законодавства або способу надання Послуг. До договорів, укладених до зміни, застосовується Регламент у редакції, чинній на день укладення договору.
4. Регламент діє з 15 жовтня 2026 р.

ДОДАТОК № 1 - ЗРАЗОК ФОРМИ ВІДМОВИ ВІД ДОГОВОРУ

(цю форму слід заповнити й надіслати лише в разі бажання відмовитися від договору)

Адресат:

JDG Yuliia Nosenko (бренд «CLINIC OF HAPPINESS»)
ul. Powstańców Śląskich 108C lok. 41, 01-466 Warszawa
e-mail: clinicofhappiness@gmail.com

Я/Ми(*) цим повідомляю/повідомляємо(*) про мою/нашу відмову від договору про надання такої послуги(*):

.....

Дата укладення договору:

Ім'я та прізвище споживача(-ів):

Адреса споживача(-ів):

Підпис споживача(-ів) (лише якщо форма надсилається в паперовому вигляді):

Дата:

(*) Непотрібне закреслити.