83-110 Tczew, ul. Hallera 11
tel. 886-371-563
rejestracja pn.-pt. 10.00-18.00
e-mail: polkacentrum@gmail.com
www.polka-piankowska.pl

POLKA
CENTRUM TERAPEUTYCZNE

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG

CENTRUM TERAPEUTYCZNEGO POLKA W TCZEWIE

pl. Hallera 11, 83-110 Tczew • tel. 886 371 563 • polkacentrum@gmail.com

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady organizacji i korzystania z usług Centrum Terapeutycznego PolKa w Tczewie, prowadzonego pod firmą PolKa Centrum Terapeutyczne Katarzyna Piankowska, pl. Hallera 11, 83-110 Tczew, dalej: „Centrum".
2. Centrum świadczy odpłatne usługi diagnostyczne, terapeutyczne, konsultacyjne, rozwojowe i szkoleniowe na rzecz dzieci, młodzieży i osób dorosłych, stosownie do aktualnej oferty i kwalifikacji specjalistów.
3. Zakres usług obejmuje w szczególności konsultacje psychologiczne i logopedyczne, diagnozy funkcjonalne i psychologiczne, ocenę procesów integracji sensorycznej, terapie indywidualne, EEG Biofeedback, metodę Warnkego, metodę Tomatisa®, Trening Umiejętności Społecznych (TUS), warsztaty i szkolenia.
4. Aktualna oferta, cennik i informacje organizacyjne są publikowane na stronie www.polka-piankowska.pl oraz udostępniane przez rejestrację. Niniejszy Regulamin stosuje się do wszystkich usług, chyba że szczegółowa umowa lub regulamin danej usługi stanowi inaczej.

§ 2. Rejestracja, kwalifikacja i rozpoczęcie współpracy

1. Terminy wizyt ustalane są indywidualnie z rejestracją lub specjalistą. Rezerwacja konkretnego terminu oznacza jego przeznaczenie na rzecz danej osoby.
2. Rozpoczęcie stałej terapii dziecka co do zasady poprzedza konsultacja z rodzicem lub opiekunem prawnym oraz, gdy jest to uzasadnione, ocena diagnostyczna. W przypadku osób pełnoletnich zasady postępowania ustala się bezpośrednio z klientem.
3. Zakres wsparcia, cel terapii, metody, częstotliwość spotkań i przewidywany sposób monitorowania postępów są uzgadniane stosownie do potrzeb i możliwości uczestnika. Rozpoczęcie określonych działań wymaga odpowiedniego poinformowania i uzyskania wymaganych zgód.
4. Centrum może uwzględnić wyniki diagnoz z innych placówek po ocenie ich przydatności i aktualności. W przypadku terapii integracji sensorycznej, metodą Warnkego oraz EEG Biofeedback co do zasady przyjmuje się opisy badań nie starsze niż 6 miesięcy; specjalista może zalecić ich uzupełnienie lub ponowną ocenę.
5. Rodzic lub opiekun prawny przedstawia dokument potwierdzający uprawnienie do podejmowania decyzji w imieniu dziecka, jeżeli jest to niezbędne do ustalenia zakresu zgody lub upoważnienia.

§ 3. Współpraca ze specjalistą i obowiązki klienta

1. Klient, a w przypadku osoby małoletniej jej rodzic lub opiekun prawny, przekazuje informacje istotne dla bezpiecznego prowadzenia konsultacji, diagnozy lub terapii, w szczególności o stanie zdrowia, przeciwwskazaniach, istotnych zmianach w funkcjonowaniu i równoległych oddziaływaniach specjalistycznych.
2. W uzasadnionym zakresie należy udostępnić posiadaną dokumentację, która może mieć znaczenie dla rozpoznania potrzeb lub planu terapii. Specjalista może wskazać dokumenty niezbędne do przeprowadzenia danej procedury.
3. Zaleca się współpracę przy realizacji uzgodnionych ćwiczeń i zaleceń domowych oraz bieżące informowanie specjalisty o trudnościach. Brak realizacji zaleceń lub niska frekwencja mogą ograniczyć skuteczność podejmowanych działań.
4. Zastosowanie działań wymagających kontaktu fizycznego, w tym technik manualnych lub masażu, następuje po przekazaniu informacji o ich celu i charakterze oraz uzyskaniu odrębnej, właściwej zgody.
5. W przypadku pogorszenia samopoczucia, zagrożenia bezpieczeństwa lub stwierdzenia przeciwwskazań specjalista może przerwać albo odroczyć dane spotkanie oraz zaproponować dalsze postępowanie.
6. Osoba, która ukończyła 16 r. ż. Dodatkowo udziela własnej świadomej zgody na proponowany rodzaj wsparcia.

§ 4. Organizacja zajęć i zasady bezpieczeństwa

1. Zajęcia odbywają się w ustalonych terminach. Standardowa sesja indywidualna trwa 50 minut, o ile opis danej usługi, rezerwacja lub umowa nie przewidują innego czasu. Czas poszczególnych badań, sesji metodą Tomatisa®, TUS oraz innych świadczeń może być odmienny.

2. Prosimy o punktualne przybycie. Spóźnienie klienta nie powoduje automatycznego przedłużenia wizyty ani obniżenia jej ceny. Jeżeli pozwala na to organizacja pracy, specjalista może uzgodnić indywidualne rozwiązanie.
3. Na zajęcia stacjonarne należy przychodzić bez objawów ostrej infekcji mogącej stanowić zagrożenie dla innych osób. W razie choroby prosimy o jak najszybszy kontakt z rejestracją w celu odwołania lub przełożenia terminu.
4. Na zajęcia ruchowe lub integracji sensorycznej należy zapewnić wygodny strój, skarpety antypoślizgowe i, jeśli zaleci to terapeuta, zdjąć biżuterię oraz inne akcesoria mogące utrudniać ruch.
5. Osoba małoletnia pozostaje pod opieką prowadzącego w czasie umówionych zajęć, w granicach charakteru danej usługi. Przed wejściem na zajęcia i po ich zakończeniu opiekę nad dzieckiem sprawuje rodzic, opiekun prawny albo osoba upoważniona.
6. Rodzic lub upoważniona osoba jest zobowiązana punktualnie odebrać dziecko. W przypadku spóźnienia Centrum niezwłocznie podejmuje próbę kontaktu i zapewnia bezpieczeństwo dziecku do czasu przekazania go upoważnionej osobie. Ewentualne koszty dodatkowej opieki wymagają odrębnej, uprzednio uzgodnionej podstawy.
7. Dziecko może być odebrane wyłącznie przez rodzica, opiekuna prawnego albo osobę upoważnioną w sposób zaakceptowany przez Centrum. W uzasadnionych przypadkach Centrum może zweryfikować tożsamość osoby odbierającej.
8. Specjalista ustala z rodzicem lub opiekunem zasady jego obecności podczas zajęć, kierując się potrzebami uczestnika, bezpieczeństwem i skutecznością pracy. Rejestrowanie obrazu lub dźwięku w gabinetach bez uprzedniej zgody wszystkich osób, których to dotyczy, jest niedozwolone.

§ 5. Zasady odwoływania wizyt indywidualnych

1. Rezygnację z umówionej wizyty należy zgłosić niezwłocznie, najlepiej nie później niż do godz. 18.00 w dniu kalendarzowym poprzedzającym wizytę. Zgłoszenia przyjmowane są telefonicznie w godzinach pracy rejestracji lub SMS-em pod numerem 886 371 563; SMS można wysłać również poza godzinami pracy rejestracji.
2. W przypadku odwołania wizyty w dniu poprzedzającym spotkanie lub wcześniej – nie nalicza się opłaty.
3. W przypadku odwołania wizyty w dniu jej odbycia, na co najmniej 3 godziny przed umówioną godziną – zgodnie z przyjętymi zasadami rezerwacji terminu może zostać naliczona opłata w wysokości 50% ceny wizyty.
4. W przypadku odwołania wizyty w dniu jej odbycia na mniej niż 3 godziny przed umówioną godziną albo nieobecności bez zawiadomienia – zgodnie z przyjętymi zasadami rezerwacji terminu może zostać naliczona opłata w wysokości do 100% ceny wizyty.
5. Zasady naliczania opłat określonych w ust. 3–4 przedstawia się klientowi przed dokonaniem rezerwacji. Nie służą one wyłączeniu praw przysługujących klientowi na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów. W indywidualnych, uzasadnionych przypadkach niezależnych od klienta, w szczególności nagłego zdarzenia losowego, Centrum rozpatruje możliwość odstąpienia od naliczenia opłaty. Nie pobiera się opłaty w zakresie, w jakim jej naliczenie byłoby sprzeczne z prawem.
6. Jeżeli wizyta nie odbywa się z przyczyn leżących po stronie Centrum, klient nie ponosi za nią kosztów; ewentualna przedpłata podlega zwrotowi lub – według wyboru klienta – zaliczeniu na inny uzgodniony termin.
7. W przypadku świadczeń objętych odrębną umową, pakietem lub harmonogramem zajęć grupowych zasady odwołań mogą zostać uregulowane odrębnie.

§ 6. Trening Umiejętności Społecznych (TUS) i pozostałe zajęcia grupowe

1. Zajęcia TUS prowadzone są w grupach i terminach ustalonych przez Centrum, po kwalifikacji uczestników do programu oraz zapoznaniu rodzica, opiekuna prawnego lub pełnoletniego uczestnika z jego organizacją.
2. Szczegółowe warunki uczestnictwa w Treningu Umiejętności Społecznych (TUS), w tym organizację grup, czas trwania programu, frekwencję, płatności, nieobecności, zasady rezygnacji i zakończenia udziału, określa odrębna umowa dotycząca zajęć TUS. W zakresie nieuregulowanym w umowie TUS zastosowanie ma niniejszy Regulamin.
3. W razie rozbieżności między niniejszym Regulaminem a postanowieniami odrębnej umowy TUS pierwszeństwo w sprawach szczególnych ma umowa TUS, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Opłata za zajęcia grupowe co do zasady jest rozliczana miesięcznie z góry, zgodnie z właściwą umową lub zasadami danego programu. Nieobecność uczestnika nie powoduje automatycznego obniżenia opłaty za zarezerwowane miejsce w grupie, chyba że umowa lub przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Jeśli zajęcia grupowe zostaną odwołane przez Centrum, proponuje się termin zastępczy albo odpowiednie rozliczenie niewykorzystanej części opłaty, z uwzględnieniem warunków właściwej umowy.

§ 7. Opłaty i dokumenty

1. Usługi są odpłatne według cennika aktualnego dla danej rezerwacji, udostępnianego przed rozpoczęciem świadczenia. Cena, zakres i planowany czas usługi mogą być potwierdzane podczas rejestracji.
2. Płatności dokonuje się co do zasady przed wizytą lub po jej zakończeniu, gotówką lub kartą płatniczą. Inne zasady rozliczeń, w tym przedpłaty, pakiety i opłaty miesięczne, wymagają uprzedniego uzgodnienia.
3. Prośbę o wystawienie faktury należy zgłosić przy ustalaniu płatności, podając dane niezbędne do jej prawidłowego wystawienia. Dokument sprzedaży wystawia się zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Pisemne diagnozy i opinie są co do zasady przygotowywane w terminie do 28 dni roboczych, a zaświadczenia – do 14 dni roboczych, licząc od zakończenia niezbędnych czynności diagnostycznych i otrzymania wymaganych informacji, o ile indywidualne ustalenia lub aktualna oferta nie określają inaczej.
5. Koszt usług dodatkowych, w tym opinii, zaświadczeń, odpisów, dodatkowych konsultacji lub innych opracowań, jest podawany przed złożeniem zlecenia, chyba że przepisy prawa gwarantują ich bezpłatne udostępnienie.

§ 8. Prawa klienta oraz zobowiązania Centrum

1. Centrum zapewnia prowadzenie usług z należytą starannością, przez osoby posiadające kwalifikacje adekwatne do zakresu powierzonych im czynności, z poszanowaniem godności, autonomii i indywidualnych potrzeb uczestników.
2. Centrum dba o bezpieczeństwo, poufność informacji, organizację harmonogramu i przekazywanie niezbędnych informacji o przebiegu współpracy.
3. W przypadku nieobecności specjalisty Centrum informuje klienta możliwie szybko i proponuje przełożenie wizyty albo, za zgodą klienta i w miarę możliwości, zastępstwo.
4. Wynik diagnozy i przebieg terapii zależą od wielu indywidualnych czynników. Centrum nie gwarantuje osiągnięcia konkretnego rezultatu, ale odpowiada za należyte wykonanie usług na zasadach wynikających z przepisów prawa.
5. Informacje o postępach dziecka przekazuje się rodzicowi lub opiekunowi prawnemu z poszanowaniem godności i prywatności dziecka. Dłuższe konsultacje wymagają umówienia odrębnego terminu, jeżeli wykraczają poza czas przewidziany na zajęcia.

§ 9. Ochrona małoletnich, prywatność i dokumentacja

1. Na terenie Centrum obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich – odrębny dokument udostępniany rodzicom, opiekunom i dzieciom w formie dostosowanej do odbiorcy na stornie www centrum (www.polka-piankowska.pl) . Dokument określa m.in. bezpieczne relacje, sposoby zgłaszania niepokojących zdarzeń i zasady interwencji.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z RODO i przepisami prawa. Administratorem danych jest PolKa Centrum Terapeutyczne Katarzyna Piankowska. Szczegółowe informacje o celach, podstawach prawnych, okresach przechowywania oraz prawach osób, których dane dotyczą, zawiera odrębna klauzula informacyjna RODO.
3. Centrum chroni informacje uzyskane w związku ze świadczeniem usług. Dostęp do dokumentacji i wydawanie jej kopii odbywają się w zakresie przewidzianym prawem, z uwzględnieniem uprawnień osób zainteresowanych i ochrony danych osób trzecich.
4. Zgody fakultatywne, np. na publikację wizerunku lub dodatkowe wykorzystanie materiałów, pozyskiwane są odrębnie. Samo przyjęcie Regulaminu nie stanowi zgody na takie działania.

§ 10. Skargi, reklamacje i uwagi

1. Uwagi dotyczące organizacji zajęć, jakości usług, rozliczeń lub zachowania personelu można zgłaszać w rejestracji, telefonicznie albo pisemnie na adres e-mail polkacentrum@gmail.com.
2. Reklamacja powinna – w miarę możliwości – zawierać dane kontaktowe osoby zgłaszającej, datę usługi, opis sytuacji i oczekiwany sposób jej rozpatrzenia. Brak części danych nie wyłącza możliwości rozpatrzenia zgłoszenia, jeżeli można ustalić jego przedmiot.
3. Na reklamację konsumenta Centrum udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że odrębne przepisy przewidują inny termin. Odpowiedź przekazywana jest na papierze lub innym trwałym nośniku.
4. Niniejszy Regulamin nie ogranicza ustawowych uprawnień konsumenta ani – w odniesieniu do świadczeń objętych właściwymi przepisami – praw pacjenta.

§ 11. Przerwanie, zawieszenie i zakończenie współpracy

1. Strony mogą zakończyć stałą współpracę na zasadach określonych w zawartej umowie. Jeżeli umowa o stałą terapię nie stanowi inaczej, przewiduje się 7-dniowy okres wypowiedzenia, z poszanowaniem obowiązujących przepisów.

2. Centrum może zaproponować zawieszenie albo zakończenie współpracy, jeżeli powtarzające się nieobecności uniemożliwiają realizację programu, brak jest warunków do bezpiecznego prowadzenia terapii albo występują poważne naruszenia uzgodnionych zasad. Decyzja powinna zostać zakomunikowana z wyjaśnieniem jej przyczyn.
3. Przy zakończeniu współpracy Centrum rozlicza niewykorzystane świadczenia i ewentualne przedpłaty zgodnie z umową oraz obowiązującymi przepisami. Nie wyłącza to rozliczenia wizyt wcześniej skutecznie zarezerwowanych na przyjętych zasadach.
4. Szczególne zasady zakończenia udziału w programach grupowych, w tym TUS, określają odrębne umowy. Rezygnacja z uczestnictwa w zajęciach Treningu Umiejętności Społecznych (TUS) w trakcie trwającego miesiąca rozliczeniowego nie stanowi podstawy do zwrotu opłaty wniesionej za ten miesiąc. Rezygnacja skutkuje zakończeniem współpracy w zakresie zajęć TUS z ostatnim dniem miesiąca, w którym została zgłoszona, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w siedzibie Centrum oraz może być udostępniany w formie elektronicznej. Klient ma możliwość zapoznania się z nim przed rozpoczęciem współpracy.
2. Zmiany Regulaminu i cennika podawane są do wiadomości klientów z odpowiednim wyprzedzeniem. Nie zmieniają one automatycznie warunków już potwierdzonych rezerwacji ani istniejących umów w sposób niezgodny z prawem. Zmiana trwającej umowy wymaga podstawy prawnej lub odpowiedniego uzgodnienia.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się postanowienia zawartych umów i właściwe przepisy prawa. Jeżeli określone postanowienie Regulaminu okaże się nieskuteczne lub nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
4. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego poniżej. Stan redakcyjny dokumentu: styczeń 2026 r.

Data wejścia w życie Regulaminu: .....01.01.2026 r.....

Potwierdzam zapoznanie się z Regulaminem i otrzymanie informacji o zasadach świadczenia usług.

....

data i podpis klienta / rodzica / opiekuna — podpis przedstawiciela Centrum