

CENTRUM JA TO JA

REGULAMIN REZERWACJI I KORZYSTANIA Z USŁUG

obowiązujący od dnia 15 lipca 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	Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy
§ 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 – zewnętrzna platforma wykorzystywana przez Centrum do obsługi rezerwacji, płatności, potwierdzeń, przypomnień, zmian i odwoływania Wizyt.

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 i opłacenie rezerwacji,
 - c) odwołanie albo zmianę terminu 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) dokonanie pełnej Przedpłaty.
6. Klient dokonuje Przedpłaty w terminie wskazanym w Systemie lub w przesłanym linku do płatności. Po bezskutecznym upływie tego terminu rezerwacja może zostać automatycznie anulowana, a termin udostępniony innej osobie.
7. Rezerwacja zostaje skutecznie potwierdzona po otrzymaniu przez Centrum informacji o prawidłowym dokonaniu płatności.
8. Przycisk kończący odpłatną rezerwację jest oznaczony w sposób jednoznacznie wskazujący na obowiązek zapłaty, np. „Rezerwuję i płacę”, „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” albo równoważnym sformułowaniem.
9. Informacje dotyczące dokonanej rezerwacji są udostępniane Klientowi w Systemie lub przekazywane na dane kontaktowe podane podczas rezerwacji.
10. Przy Wizytach cyklicznych każda Wizyta może wymagać odrębnej płatności. Link do płatności jest przesyłany przed kolejnym spotkaniem zgodnie z ustawieniami Systemu.
11. Brak zapłaty w terminie wskazanym w wiadomości może skutkować anulowaniem Wizyty i zwolnieniem terminu.
12. Przypomnienia SMS i e-mail 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. Płatność jest dokonywana za pomocą metod udostępnionych w Systemie albo w inny sposób wskazany przez Centrum.
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 nie później niż 24 godziny przed ustaloną godziną jej rozpoczęcia.
2. Odwołania należy dokonać za pośrednictwem Systemu 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 później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem albo nie stawi się na nią bez odwołania, Przedpłata nie podlega zwrotowi. Termin pozostawał w tym czasie do wyłącznej dyspozycji Klienta, a Specjalista pozostawał gotowy do wykonania usługi.
9. Jeżeli termin zwolniony po późnym odwołaniu zostanie wykorzystany przez inną osobę, Centrum zwraca Przedpłatę albo, na prośbę Klienta, zalicza ją na poczet kolejnej Wizyty.
10. W przypadku nagłej choroby, wypadku, hospitalizacji lub innego nieprzewidywalnego zdarzenia losowego Specjalista może jednorazowo zgodzić się na przeniesienie Przedpłaty na nowy termin mimo późnego odwołania.
11. Prośbę o zastosowanie wyjątku należy przekazać za pomocą Systemu albo na adres e-mail Specjalisty w domenie centrum, wskazany na stronie internetowej, 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. Zastosowanie wyjątku, o którym mowa w ust. 10, nie oznacza prawa do bezpłatnego przekładania kolejnych Wizyt i co do zasady może nastąpić jednokrotnie w ramach danego procesu współpracy.
14. Jeżeli Wizyta zostanie odwołana przez Centrum lub Specjalistę, 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 umowę z Centrum przez internet, telefon lub inny środek porozumiewania się na odległość, ma prawo odstąpić od umowy 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 Wizyta ma odbyć się przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia, 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 umowy o świadczenie usługi, jeżeli przed rozpoczęciem jej wykonywania wyraźnie 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. Klient może skorzystać ze wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe.
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, Przedpłata nie podlega zwrotowi.
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 szczególne 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 jednoznacznemu 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 pozostawiać 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 wpłata nie podlega zwrotowi, chyba że miejsce zostanie wykorzystane przez inną osobę,
 - 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) dostawcy Systemu i 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. Zmiany Regulaminu nie wpływają na warunki Wizyt opłaconych przed wejściem w życie jego nowej wersji.
4. Klient pozostający w stałej współpracy zostanie poinformowany o istotnej zmianie Regulaminu co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie.
5. Klient może zrezygnować z przyszłych, niewykonanych Wizyt, jeżeli nie akceptuje zmian dotyczących trwającej współpracy.
6. Nieważność lub bezskuteczność jednego postanowienia nie powoduje nieważności pozostałej części Regulaminu.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 15.07.2026 r.

Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy. Skorzystanie z tego wzoru nie jest obowiązkowe.

Adresat:
Roszkowska Sp. z o.o.
ul. Obrońców Wybrzeża 8/14, 81-367 Gdynia
e-mail: kontakt@centrumjatoja.pl

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja, niżej podpisana/podpisany, niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej usługi / Wizyty:

.....

Data zawarcia umowy / dokonania rezerwacji:

Planowany termin Wizyty lub wydarzenia:

Imię i nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

Adres e-mail lub numer telefonu (opcjonalnie, dla ułatwienia kontaktu):

.....

Data: Podpis*:

** Podpis jest wymagany tylko wtedy, gdy formularz jest składany w postaci papierowej.*