



Regulamin Misja Specjalna sp. z o.o.

1) Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Misja Specjalna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie (KRS: 0001201771, NIP: 7123502429, REGON: 543064175) jest podmiotem leczniczym będącym przedsiębiorcą, działającym w formie spółki prawa handlowego (zwana dalej „Podmiotem leczniczym”).
2. Misja Specjalna sp. z o.o. działa na podstawie:
 - a) ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. 2025, poz. 450 t.j. z późn. zm.);
 - b) ustawy z dnia 06.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2024, poz. 581 t.j. z późn. zm.);
 - c) ustawy z dnia 19.08.1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. 2024, poz. 917 t. j. z późn. zm.);
 - d) aktów wykonawczych do ww. ustaw;
 - e) wpisu do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego pod numerem księgi rejestrowej: 000000298391, zgodnie z ustawą o działalności leczniczej;
 - f) innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
 - g) regulaminu organizacyjnego podmiotu leczniczego.
3. Siedziba Misji Specjalnej sp. z o.o. znajduje się w Lublinie, ul. Kaskadowa 11 lok. U2, 20-819 Lublin.
4. Obszarem działania Misja Specjalna sp. z o.o. jest w szczególności Lublin i okolice. W przypadku usług świadczonych zdalnie nie ma ograniczeń terytorialnych.

§ 2

Zakres przedmiotowy Regulaminu

Niniejszy regulamin określa zakres, organizację i porządek procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym, a w szczególności:

- a) nazwę podmiotu;
- b) cele i zadania Podmiotu leczniczego;
- c) strukturę organizacyjną Podmiotu leczniczego;
- d) rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- e) miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych - w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności miejscem udzielania świadczeń jest miejsce przebywania osób wykonujących zawód medyczny lub innych, udzielających tych świadczeń;
- f) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w Podmiocie leczniczym;



- g) organizację i zadania jednostek organizacyjnych Podmiotu leczniczego oraz warunki ich współdziałania dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania Podmiotu leczniczego m.in. pod względem diagnostyczno-leczniczym;
- h) warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
- i) prowadzenie dokumentacji medycznej;
- j) wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej ustalonej w sposób określony w art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- k) sposób kierowania jednostkami Podmiotu leczniczego;
- l) warunki pobierania odpłatności za organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych.

§ 3

Słownik pojęć podstawowych

Użyte w Regulaminie organizacyjnym określenia oznaczają:

- a) **Osoba wykonująca zawód medyczny** - osobę uprawnioną na podstawie odrębnych przepisów do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz osobę legitymującą się nabyciem fachowych kwalifikacji do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie lub w określonej dziedzinie medycyny.
- b) **Specjalista** – lekarz psychiatra, lekarz okulista, fizjoterapeuta.
- c) **Pacjent** - osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych lub osobę wykonującą zawód medyczny. Pacjentami Podmiotu leczniczego są osoby dorosłe, jak i osoby małoletnie. W przypadku pacjenta małoletniego znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, które dotyczą jego reprezentowania lub współdziałania z jego przedstawicielem ustawowym/opiekunem faktycznym.
- d) **Świadczenie zdrowotne** - działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
- e) **Podmiot leczniczy** – Misja Specjalna sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Kaskadowa 11 lok. U2, 20-819 Lublin, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0001201771, NIP: 7123502429, REGON: 543064175.
- f) **Kierownik Podmiotu leczniczego** – Zarząd Misja Specjalna sp. z o.o.

§ 4

Cele i zadania Podmiotu leczniczego

1. Podstawowym celem Podmiotu leczniczego jest świadczenie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie ochrony zdrowia psychicznego, okulistyki oraz fizjoterapii.
2. Do podstawowych zadań należy:
 - a) prognozowanie i organizowanie działalności profilaktyczno-leczniczej,
 - b) udzielanie indywidualnych porad i konsultacji lekarskich,
 - c) udzielanie indywidualnych porad i konsultacji fizjoterapeutycznych,



- d) rehabilitacja,
- e) organizowanie i prowadzenie oświaty zdrowotnej w reprezentowanej specjalności,
- f) udzielanie świadczeń specjalistycznych osobom i podmiotom zainteresowanym na stałe lub okresowo,
- g) diagnozowanie,
- h) farmakoterapia,
- i) orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia,
- j) inne zadania zlecone przez osobę upoważnioną.

§ 5

Struktura organizacyjna Podmiotu leczniczego i sposób kierowania jednostkami organizacyjnymi Podmiotu leczniczego

- Podmiot leczniczy wykonuje działalność przez swoje przedsiębiorstwo.
- Strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa Podmiotu leczniczego tworzy Centrum Medyczne Misja Specjalna z siedzibą w Lublinie przy ul. Kaskadowej 11 lok. U2.
- Podmiotem leczniczym zarządza i kieruje Kierownik Podmiotu leczniczego – Zarząd Spółki.
- Kierownik Podmiotu leczniczego wykonuje wszystkie prawa i obowiązki, jakie na Podmiot leczniczy nakładają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prowadzi sprawy oraz reprezentuje Podmiot leczniczy na zewnątrz.
- Kierownik Podmiotu leczniczego podejmuje i wykonuje czynności wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w stosunku do osób zatrudnionych lub współpracujących z Podmiotem leczniczym.
- Podczas nieobecności Kierownika Podmiotu leczniczego zastępuje osoba upoważniona na piśmie przez Zarząd Spółki.

§ 6

Organizacja i zadania jednostek organizacyjnych przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego

1. Podmiot leczniczy prowadzący Centrum Medyczne Misja Specjalna zapewnia kompleksową opiekę zdrowotną nad osobami poszukującymi świadczeń z zakresu ochrony zdrowia psychicznego, okulistyki i fizjoterapii.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom w ramach funkcjonowania:
 - a) Poradni Zdrowia Psychicznego w Lublinie przy ul. Kaskadowej 11 lok. U2;
 - b) Pracowni Fizjoterapii w Lublinie przy ul. Kaskadowej 11 lok. U2;
 - c) Poradni Okulistycznej w Lublinie przy ul. Kaskadowej 11 lok. U2.
3. W ramach Poradni Zdrowia Psychicznego możliwe jest uzyskanie specjalistycznej pomocy psychiatrycznej, w szczególności zakres świadczeń obejmuje:
 - a) konsultacje psychiatryczne,
 - b) diagnostykę zaburzeń psychicznych i neurorozwojowych,
 - c) farmakoterapię,
 - d) wystawianie recept,
 - e) orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia,
 - f) kierowanie do leczenia szpitalnego lub specjalistycznego.



4. W ramach Pracowni Fizjoterapii możliwe jest uzyskanie specjalistycznej pomocy fizjoterapeutycznej, w szczególności zakres świadczeń obejmuje:
 - a) diagnostykę funkcjonalną układu ruchu,
 - b) ocenę postawy ciała, napięcia mięśniowego, motoryki i koordynacji,
 - c) prowadzenie indywidualnej fizjoterapii,
 - d) terapia neurorozwojowa i funkcjonalna,
 - e) ćwiczenia usprawniające i korekcyjne,
 - f) edukacja pacjenta lub opiekuna.
5. W ramach Poradni Okulistycznej możliwe jest uzyskanie specjalistycznej pomocy okulistycznej, w szczególności zakres świadczeń obejmuje:
 - a) badanie i konsultacje okulistyczne,
 - b) diagnostykę chorób i zaburzeń narządu wzroku,
 - c) dobór korekcji optycznej,
 - d) leczenie farmakologiczne schorzeń okulistycznych,
 - e) wystawianie recept,
 - f) orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia,
 - g) wystawianie skierowań,
 - h) kwalifikacja do zabiegów okulistycznych.
6. Podmiot leczniczy świadczy usługi codziennie od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach ustalonych i wskazanych na stronie internetowej Centrum Medycznego Misja Specjalna. W wyjątkowych sytuacjach Kierownik Podmiotu leczniczego lub inna upoważniona przez niego osoba, może zamknąć Centrum Medyczne Misja Specjalna o czym poinformuje pacjentów poprzez wywieszenie odpowiedniej informacji na drzwiach zewnętrznych Centrum i/lub na stronie internetowej Centrum.
7. Szczegółowe informacje o godzinach pracy Centrum Medycznego Misja Specjalna, pacjent może uzyskać telefonicznie, e-mailowo, osobiście lub przez osoby trzecie na recepcji, a także na stronie internetowej.

§ 7

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Podmiot leczniczy organizuje świadczenia zdrowotne z zakresu ochrony zdrowia psychicznego, okulistyki i fizjoterapii.
2. Rejestracja pacjentów odbywa się zarówno osobiście (bądź przez członków rodziny, czy też osoby trzecie), jak i telefonicznie: (+48) 668476264, - od poniedziałku do soboty (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach świadczenia usług na rzecz pacjentów, o których mowa w § 6 ust. 6 Regulaminu lub całodobowo przez formularz e-rezerwacji wizyt dostępny na stronie internetowej: <https://misja-specjalna.pl/> oraz przez korespondencję e-mail: kontakt@misja-specjalna.pl, z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem.
4. Pacjentowi zgłaszającemu się do Centrum Medycznego po raz pierwszy zakładana jest indywidualna dokumentacja medyczna w wersji elektronicznej.
5. W sytuacji, gdy pacjent nie może w warunkach ambulatoryjnych osiągnąć celu leczenia, wówczas lekarz może skierować pacjenta na leczenie szpitalne.



§ 8

Prawa i obowiązki pacjenta

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych udzielanych w ramach działalności prowadzonej przez Podmiot leczniczy przysługują prawa przewidziane w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a także w przepisach odrębnych.
2. Informacja o prawach wskazanych w ust.1, uwzględniająca ograniczenia tych praw określone w przepisach prawa, udostępniona jest pacjentom w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych w formie pisemnej w miejscu ogólnodostępnym. W przypadku pacjenta niemogącego się poruszać, informację taką udostępnia się w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią w pomieszczeniu, w którym pacjent przebywa.
3. Pacjent ma prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia.
4. Świadczenia na rzecz pacjentów są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.
5. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom zgodnie z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej.
6. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentowi z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.
7. Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia, w sposób dla niego zrozumiały, a w przypadku niepomyślnych rokowań informacja winna być przekazana z taktem i rozważą. Na życzenie pacjenta lekarz może nie udzielać mu pełnej informacji. Udzielanie informacji o stanie zdrowia pacjenta innym osobom, może nastąpić tylko za zgodą pacjenta, z wyjątkiem sytuacji, kiedy uzyskanie zgody nie jest możliwe.
8. Pacjenta ma prawo uczestniczyć w świadomym podejmowaniu podstawowych decyzji leczniczych/terapeutycznych dotyczących jego zdrowia poprzez:
 - a) uzyskanie prostej, zrozumiałej i wyczerpującej informacji na temat potencjalnego ryzyka i spodziewanych korzyści, a także możliwości zastosowania innego postępowania leczniczego/terapeutycznego oraz skutkach w przypadku odmowy zastosowania proponowanego postępowania medycznego,
 - b) każdorazowe wyrażanie zgody na postępowanie diagnostyczne, terapeutyczne. Podjęcie działań medycznych bez zgody pacjenta jest możliwe tylko w razie wyższej konieczności (ratowania życia i zdrowia). Prawo wymienione powyżej obowiązuje w sposób ograniczony w przypadku niedorozwoju umysłowego pacjenta lub innych zaburzeń psychicznych, nieleczenie, których może zagrozić pacjentowi lub otoczeniu;
 - c) innych sytuacji, w których prawo przewiduje ograniczone swobody decydowania pacjenta.
9. Osoby udzielające pacjentowi świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami określonymi w aktach prawnych regulujących wykonywanie określonego zawodu oraz obowiązujących podmiot leczniczy, a także zasadami etyki zawodowej.
10. Orzeczenia lekarskie dotyczące stanu zdrowia pacjentów wydawane są zgodnie z regulacjami ustawy o ochronie zdrowia psychicznego, która zawiera przepisy o



postępowaniu wobec osoby z zaburzeniami psychicznymi oraz środkach ochrony jej praw i godności.

11. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych Podmiotu leczniczego ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Kierownika podmiotu leczniczego.
12. Pacjent ma prawo zgłaszania uwag, wniosków i skarg osobom udzielającym mu świadczeń zdrowotnych, jak i bezpośrednio kierować je do Kierownika podmiotu leczniczego. Na życzenie pacjenta udzielana jest mu odpowiedź na piśmie.
13. Kierownik Podmiotu leczniczego zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta.
14. Pacjent na terenie Podmiotu leczniczego ma bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania alkoholu, jak i używania innych środków odurzających.
15. Pacjent ma obowiązek szanować wyposażenie będące w posiadaniu Podmiotu leczniczego. Pacjent zobowiązany jest pokryć koszty z tytułu szkód powstałych z jego winy.
16. Pacjent ma obowiązek przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz przepisów przeciwpożarowych.
17. Pacjent ma obowiązek utrzymywania higieny osobistej oraz stosowania się do zaleceń lekarza.
18. W sytuacji pozostawienia przez pacjenta na terenie Podmiotu leczniczego bez opieki odzieży, przedmiotów wartościowych i pieniędzy, Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności.
19. W przypadku nieprzestrzegania przez pacjenta postanowień niniejszego Regulaminu, pacjentowi może zostać odmówione udzielenie świadczeń zdrowotnych, z wyjątkiem sytuacji zagrażającej życiu i zdrowiu pacjenta.

§ 9

Warunki współdziałania w ramach przedsiębiorstwa Podmiotu leczniczego

1. Współdziałanie w ramach przedsiębiorstwa Podmiotu leczniczego powinno odbywać się w sposób, który zapewni sprawność funkcjonowania podmiotu oraz kompleksowość, dostępność i należyłą jakość udzielania świadczeń zdrowotnych.
2. Kierownik Podmiotu leczniczego ma obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu medycznego zatrudnionego przez Podmiot leczniczy oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej i przetwarzania danych w niej zawartych.

§ 10

Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą

- W sytuacji, gdy wymaga tego dobro pacjenta, Podmiot leczniczy współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia pacjentów i ciągłości postępowania w procesie diagnostyczno-terapeutycznym, a w szczególności w obszarze:
 - a) zapewnienia prawidłowej i szybkiej diagnostyki,



- b) kompleksowego i skorelowanego leczenia pacjentów,
- c) pełnej pielęgnacji pacjentów,
- d) gwarancji dyskrecji i poszanowania intymności pacjenta,
- e) ochrony danych osobowych pacjenta.
- Szczegółowe zasady współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w zakresie określonym w § 10 niniejszego Regulaminu, określają przepisy prawa.

§ 11

Prowadzenie dokumentacji medycznej i opłaty za jej udostępnianie

1. Podmiot leczniczy prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a także w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 06.04.2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. 2024, poz. 798 t.j. z późn. zm.).
2. Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
3. Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną:
 - a) pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta. Po śmierci pacjenta dokumentacja medyczna jest udostępniana osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym;
 - b) podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - c) organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru;
 - d) podmiotom, uprawnionym w myśl ustawy o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzania kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
 - e) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - f) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - g) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - h) podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 - i) zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
 - j) osobom wykonującym zawód medyczny, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia albo procedury uzyskiwania innych certyfikatów jakości, w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia;



- k) szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych - bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy;
 - l) innym osobom i podmiotom, uprawnionym na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - a) do wglądu w Centrum Medycznym Misja Specjalna,
 - b) przez sporządzenie jej kserokopii, odpisów i wyciągów, w tym również na nośnikach elektronicznych,
 - c) poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru.
 5. Za udostępnienie dokumentacji medycznej Podmiot leczniczy pobiera opłaty na zasadach określonych w art. 28 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
 6. Za wydanie dokumentacji medycznej nie może być pobierana opłata w przypadku, gdy pacjent zwraca się o nią po raz pierwszy.
 7. Stawki za udostępnienie kopii dokumentacji medycznej wynoszą (1.12.2025-28.02.2026):
 - a) 0,61 zł – za kopię lub wydruk z systemu informatycznego (1 strona),
 - b) 17,54 zł – za wyciąg lub odpis dokumentacji (1 strona),
 - c) 3,50 zł – za informatyczny nośnik danych.

§ 12

Wysokość opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych

- Podmiot leczniczy udziela wyłącznie odpłatnych świadczeń zdrowotnych. Z uwagi na powyższe, nie ma znaczenia fakt, czy pacjent posiada ubezpieczenie zdrowotne, które uprawnia go do skorzystania ze świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych.
- Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne jest ustalona zgodnie z Cennikiem zamieszczonym na stronie internetowej: <https://misja-specjalna.pl/>.
- Pacjent ma możliwość uregulowania należności za usługę przed jej rozpoczęciem, w szczególności przy zapisie na wizytę przez system e-rezerwacji dostępny na stronie internetowej lub innym przypadku na miejscu w Centrum Medycznym.
- Zapłaty za wykonane odpłatne świadczenia zdrowotne można dokonać: gotówką, kartą płatniczą, Blikiem lub przelewem na wskazany rachunek bankowy przez system e-płatności Przelewy24.
- Dokonując zapłaty za Usługę Klient/Pacjentowi w zależności od wybranej formy płatności wydawany jest paragon (płatność gotówką lub kartą płatniczą lub Blikiem) lub faktura (płatności drogą elektroniczną).

§ 13

Zamawianie i realizacja usług zdrowotnych na odległość

1. Podmiot Leczniczy umożliwia Pacjentom zamawianie usług zdrowotnych na odległość, w szczególności z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego Medfile, służącego



- do rezerwacji wizyt, w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
2. System Medfile wykorzystywany jest jako narzędzie techniczne służące do rezerwacji wizyt zarówno w zakresie usług zdrowotnych, jak i usług komercyjnych, przy czym charakter prawny usługi każdorazowo wynika z jej rodzaju i zakresu, a nie z samego faktu korzystania z systemu rezerwacji.
 3. W celu dokonania rezerwacji wizyty Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem organizacyjnym.
 4. Postanowienia Regulaminu świadczenia usług komercyjnych w ramach Centrum Terapii i Rozwoju (ten dokument znajduje się poniżej) znajdują zastosowanie wyłącznie w zakresie technicznych zasad korzystania z systemu Medfile, w szczególności dotyczących:
 - a) utworzenia i obsługi konta użytkownika,
 - b) sposobu dokonywania rezerwacji wizyty,
 - c) funkcjonalności systemu teleinformatycznego,z wyłączeniem jakichkolwiek postanowień regulujących prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usług zdrowotnych.
 5. Do umów dotyczących świadczenia usług zdrowotnych zawieranych na odległość zastosowanie znajduje art. 3a ustawy o prawach konsumenta, zgodnie z którym przepisów tej ustawy nie stosuje się do usług o charakterze zdrowotnym, z wyłączeniem przepisów wskazanych w art. 3a ust. 2 tej ustawy.
 6. Przed zawarciem umowy Pacjent otrzymuje jasne, zrozumiałe i wyczerpujące informacje dotyczące w szczególności:
 - a) rodzaju i zakresu usługi zdrowotnej,
 - b) danych Podmiotu Leczniczego,
 - c) zasad płatności,
 - d) sposobu realizacji świadczenia,
 - e) zasad odwoływania wizyt oraz konsekwencji ich nieodwołania,
 - f) zasad kontaktu z Podmiotem Leczniczym.
 7. Po zawarciu umowy Pacjent otrzymuje potwierdzenie jej zawarcia na trwałym nośniku.
 8. Pacjentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług zdrowotnych zawartej na odległość w zakresie przewidzianym przepisami prawa, w szczególności w odniesieniu do usług zdrowotnych świadczonych w oznaczonym terminie lub po rozpoczęciu ich realizacji za zgodą Pacjenta.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy o działalności leczniczej oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez Kierownika Podmiotu leczniczego i jest udostępniony w miejscach ogólnodostępnych dla osób, których dotyczy tj. na tablicy ogłoszeń w recepcji przychodni oraz na stronie internetowej Podmiotu leczniczego pod adresem: <https://misja-specjalna.pl/>.



Lublin,

dn. 12.01.2026r.

Kierownik Podmiotu leczniczego – Zarząd Misja Specjalna sp. z o.o.

- Bernadetta Czubacka-Misterek – Członek Zarządu
- Barbara Szalewska-Czubacka – Członek Zarządu
- Michał Misterek – Członek Zarządu
- Kamil Czubacki – Prezes Zarządu

2) Regulamin świadczenia usług komercyjnych w ramach Centrum Terapii i Rozwoju

1. DEFINICJE POJĘĆ

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

- a) Użytkownik - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba fizyczna nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych działająca przez przedstawiciela ustawowego, która korzysta z usług świadczonych przez Usługodawcę.
- b) Konsument – osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z treścią art. 22 z indeksem 1 Kodeksu cywilnego).
- c) Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, który nie dokonuje zamówienia w ramach prowadzonej działalności zawodowej (zwany dalej Przedsiębiorcą uprzywilejowanym) - osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą, gdy z charakteru zamówionej usługi wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- d) Klient/Pacjent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba fizyczna będąca osobą małoletnią – jeżeli nie ukończyła 16 roku życia wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, gdy ukończyła 16 rok życia, a nie osiągnęła jeszcze pełnoletności wymagana jest zgoda tej osoby oraz jej przedstawiciela ustawowego, uczestnicząca lub zamierzająca uczestniczyć w:
 - wizycie w stacjonarnym gabinecie lub w innym miejscu uzgodnionym (np. w domu klienta),
 - wizycie w formie zdalnej (wideorozmowa na platformie internetowej).
- e) Usługodawca – Misja Specjalna sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Kaskadowa 11 lok. U2, 20-819 Lublin, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd



Rejonowy Lublin Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0001201771, NIP: 7123502429, REGON: 543064175, odpowiedzialna za realizację zamówionych usług.

- f) Zamówienie - oświadczenie woli Klienta/Pacjenta składane za pomocą udostępnionej przez Usługodawcę ścieżki składania zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy o świadczenie usług.
- g) Ścieżki składania zamówienia:
- d) przez stronę <https://misja-specjalna.pl/>, za pośrednictwem formularza e-rezerwacji wizyty (oprogramowanie Medfile),
- e) przez kontakt pod numerem telefonu: (+48) 668476264,
- f) przez korespondencję elektroniczną (e-mail) – wiadomość e-mail wysłana przez Klienta/Pacjenta na adres: poradnia@misja-specjalna.pl.
- h) Umowa zawarta na odległość - umowa zawarta z Klientem/Pacjentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość z uwzględnieniem wybranej przez Pacjenta ścieżki składania zamówienia, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
- i) Umowa o świadczenie usług – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Pacjentem.
- j) Usługa – usługa psychologiczna, logopedyczna/neurologopedyczna, terapii integracji sensorycznej (SI), pedagogiczna, psychoterapeutyczna, będąca przedmiotem umowy o świadczenie usług zawarta pomiędzy Klientem/Pacjentem a Usługodawcą. Usługa może przybrać formę:
- wizyty w stacjonarnym gabinecie lub w innym miejscu uzgodnionym (np. w domu klienta),
 - wizyty w formie zdalnej (wideo rozmowa na platformie internetowej).
- k) Specjalista – psycholog, logopeda, neurologopeda, terapeuta integracji sensorycznej (SI), pedagog, psychoterapeuta (również adept psychoterapii w trakcie szkolenia) świadczący na rzecz Klienta/Pacjenta specjalistyczne usługi związane z zakresem wykonywanego zawodu w ramach świadczonych przez Usługodawcę usług komercyjnych poza działalnością leczniczą.
- l) Medfile – system e-rezerwacji wizyt w postaci serwisu internetowego oraz aplikacji (oprogramowania), dostarczany i utrzymywany przez Biostat sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku, przeznaczony dla podmiotów wykonujących działalność w zakresie świadczeń zdrowotnych, medycznych lub paramedycznych, za pośrednictwem, którego Klient/Pacjent może dokonać rezerwacji wizyty. Medfile nie jest stroną umowy o świadczenie Usług. Aktualny Regulamin serwisu Medfile dostępny jest na stronie internetowej: <https://www.medfile.pl/regulamin>.
- m) Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku (Dz.U. 2024, poz. 1061 t.j. z późn. zm.).
- n) Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2023, poz. 2759 t.j. z późn. zm.).
- o) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2024, poz. 1513 t. j. z późn. zm.).
- p) Ustawa Prawo komunikacji elektronicznej - ustawa z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. 2024, poz. 1221 z późn. zm.).



- q) Regulamin – niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi dokumentami stanowiącymi jego integralną część, w tym w szczególności „Polityką Prywatności”.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Usługodawcę, warunki ich świadczenia, zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, jak również tryb postępowania w przypadku niezgodności Usługi z umową, procedurę reklamacyjną oraz odstąpienia od Umowy.
2. Warunkiem skorzystania z Usług jest zapoznanie się z treścią Regulaminu i jego akceptacja. Akceptując Regulamin Klient/Pacjent wyraża zgodę na wszystkie jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, jednak niezbędna do złożenia zamówienia wizyty, jej finalizacji poprzez dokonanie zapłaty, a także bezpośredniej realizacji usług świadczonych przez Usługodawcę.
3. Usługodawca udostępnia Użytkownikowi, Klientowi/Pacjentowi niniejszy Regulamin nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usługi, a w szczególności procesem rezerwacji wizyty. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez jego wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony internetowej: <https://misja-specjalna.pl/>.
4. Rezerwacja wizyt odbywa się całodobowo przez system e-rezerwacji wizyt dostępny na stronie internetowej: <https://misja-specjalna.pl/> przez formularz e-rezerwacji wizyt oraz w przypadku wysyłania e-maila na adres: poradnia@misja-specjalna.pl **lub** telefonicznie: (+48) 668476264, – w terminach świadczenia usług na rzecz Klientów/Pacjentów w godzinach ustalonych i wskazanych na stronie internetowej Usługodawcy, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Z Usługodawcą można kontaktować się:
 - a) stacjonarnie pod adresem: Misja Specjalna sp. z o.o., ul. Kaskadowa 11 lok. U2, 20-819 Lublin;
 - b) telefonicznie: (+48) (+48) 668476264,
 - c) pod adresem e-mail: poradnia@misja-specjalna.pl .

3. TECHNICZNE WARUNKI KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG

- 1 Korzystanie ze strony internetowej możliwe jest pod warunkiem spełnienia po stronie Użytkownika, Klienta/Pacjenta następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadania urządzenia umożliwiającego dostęp do sieci Internet, wyposażonego w sprawny system operacyjny, np. Windows, Android, iOS;
 - b) zainstalowania na urządzeniu, o którym mowa w pkt a) powyżej najnowszej, aktualnej wersji przeglądarki internetowej zapewniającej dostęp do zasobów sieci Internet, takiej jak: Internet Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome lub innej kompatybilnej, obsługującej pliki cookies oraz
 - c) posiadania aktywnego konta poczty e-mail oraz/lub numeru telefonu.



- 2 W przypadku usługi wideorozmowy oprócz wymagań określonych w ust. 1, konieczne będzie wyposażenie urządzenia do odbioru wideorozmowy w mikrofon, wbudowany głośnik lub słuchawki oraz kamerę internetową.
- 3 Obowiązkiem Klienta/Pacjenta przed skorzystaniem z usługi wideorozmowy jest sprawdzenie czy posiadany przez niego sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie. W razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z usługi przez Klienta/Pacjenta, może on zwrócić się do Usługodawcy o udzielenie wskazówek i wyjaśnienie wątpliwości.
- 4 Jednocześnie należy poinformować, że problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym lub innym, z którego korzysta Klient/Pacjent (firewalle – blokady, programy antywirusowe i inne), mogą ograniczyć lub uniemożliwić Klientowi/Pacjentowi dostęp do usług wideorozmowy.
- 5 Ze względu na niezależne od Usługodawcy właściwości sieci Internet oraz sprzętu komputerowego i innych, Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do usługi wideorozmowy.

4. SKŁADANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

4.1. Rezerwacja usługi przez stronę internetową:

1. W celu zamówienia Usługi należy wejść na stronę internetową: <https://misja-specjalna.pl/>, a następnie wybrać bezpośrednio zakładkę z podstroną Umów wizytę, gdzie znajduje się formularz e-rezerwacji wizyty lub przejść do innych podstron, do tych sekcji, gdzie znajduje się przycisk „Umów wizytę”, po kliknięciu w ten przycisk następuje przekierowanie do podstrony z formularzem e-rezerwacji wizyt lub w przypadku podstrony Umów wizytę, dostępny jest bezpośrednio formularz do e-rezerwacji wizyt oraz dokonać wyboru:

- a) rodzaju wizyty;
- b) specjalisty z zaproponowanej listy;
- c) gabinetu (stacjonarny – kolor gabinetu lub online);
- d) terminu realizacji Usługi z dostępnego kalendarza (zgodnie z sugestią najbliższy wolny termin lub więcej godzin);
- e) następnie po wybraniu wszystkich wskazanych parametrów, należy przejść do uzupełniania formularza, o obowiązkowe dane Klienta/Pacjenta:

- i. imię,
- ii. nazwisko,
- iii. telefon,
- iv. adres e-mail,

oraz (dane opcjonalne/obowiązkowe):

- i. kraj
- ii. rodzaj identyfikatora i jego numer,
- iii. kod pocztowy,
- iv. miasto,
- v. ulica,
- vi. nr domu/nr lokalu
- vii. wiadomość do specjalisty – opis problemu zdrowotnego.



Na tym etapie Klient/Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem (w części dotyczącej świadczonych na jego rzecz usług zdrowotnych lub komercyjnych) oraz informacją o przetwarzaniu danych osobowych zawartą w Polityce Prywatności, a następnie do zaakceptowania Regulaminu oraz zaznaczenia wymaganych checkboxów niezbędnych do realizacji Usługi. Akceptacja Regulaminu oraz zgód niezbędnych do realizacji Usługi jest warunkiem dokonania rezerwacji wizyty. Po wykonaniu powyższych czynności Klient/Pacjent składa Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Zarejestruj się”.

2. Kliknięcie przycisku „Zarejestruj się” stanowi złożenie przez Klienta/Pacjenta Zamówienia na wybraną Usługę oraz potwierdzenie, że Zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty ceny, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

3. Po złożeniu Zamówienia Klient/Pacjent otrzymuje automatyczną wiadomość e-mail lub SMS zawierającą:

- 1) podsumowanie Zamówienia,
- 2) informację o konieczności potwierdzenia wizyty,
- 3) link umożliwiający potwierdzenie lub anulowanie wizyty.

4. Klient/Pacjent potwierdza chęć realizacji wizyty poprzez kliknięcie w link potwierdzający oraz przycisk „Potwierdź wizytę” w terminie wskazanym w wiadomości.

5. Do momentu potwierdzenia wizyty przez Klienta/Pacjenta Zamówienie posiada status niepotwierdzone.

6. Brak potwierdzenia wizyty w wyznaczonym terminie skutkuje jej automatycznym anulowaniem.

7. Klient/Pacjent może anulować wizytę poprzez kliknięcie w link „Anuluj wizytę”.

8. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług dochodzi z chwilą potwierdzenia wizyty przez Usługodawcę.

9. Potwierdzenie wizyty przez Usługodawcę może nastąpić:

- 1) automatycznie – zgodnie z konfiguracją systemu Medfile lub
- 2) ręcznie – przez Specjalistę lub upoważniony personel Usługodawcy.

10. Po potwierdzeniu wizyty przez Usługodawcę Klient/Pacjent otrzymuje wiadomość e-mail lub SMS zawierającą:

- 1) ostateczne potwierdzenie wizyty,
- 2) informacje dotyczące zasad płatności,
- 3) informacje o możliwości i zasadach odwołania wizyty.

11. W przypadku wizyty pierwszorazowej płatność za Usługę dokonywana jest wyłącznie w formie przedpłaty online, za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych dostępnego w systemie Medfile. Brak dokonania płatności w terminie wskazanym w systemie skutkuje automatycznym anulowaniem wizyty.

12. W przypadku kolejnych wizyt Klient/Pacjent może dokonać płatności:

- 1) online – przed realizacją Usługi lub
- 2) w gabinecie – w dniu realizacji Usługi, w formach udostępnionych przez Usługodawcę.

13. Jeżeli Klient/Pacjent nie odwoła wizyty co najmniej na 24 godziny przed umówionym terminem jej realizacji oraz:

- a) nie stawi się na umówioną wizytę w gabinecie stacjonarnym lub
- b) nie pojawi się na wideokonsultacji w wyznaczonym terminie,

uiszczona kwota tytułem przedpłaty dokonanej za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych nie podlega zwrotowi.

14. W przypadku wyboru płatności w gabinecie (dotyczy kolejnych wizyt), w sytuacji opisanej w ust. 13, Klient/Pacjent zobowiązany jest do uregulowania należnej kwoty tytułem niewykonania Umowy. Podstawą dochodzenia należności jest art. 471 Kodeksu cywilnego. Kwota ta stanowi odszkodowanie należne Usługodawcy za gotowość do świadczenia Usługi



oraz poniesione przygotowania, w szczególności zapewnienie dostępności Specjalisty, rezerwację gabinetu. Klient/Pacjent zobowiązany jest do uregulowania należnej kwoty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

15. Osoba zamawiająca wizytę odpowiada za wskazanie nieprawdziwych danych uniemożliwiających realizację zamówienia, w szczególności błędy w numerze telefonu, adresie e-mail, a w razie zamawiania wizyt przez osoby trzecie, a nie przez bezpośrednich Klientów/Pacjentów, za brak przekazania informacji Klientowi/Pacjentowi o zamówionej dla niego Usłudze. W tym zakresie Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności, gdy w wyniku nie wyjaśnienia tych okoliczności, finalnie nie dojdzie do realizacji Usługi.

4.2. Rezerwacja usług poprzez e-mail

1. W celu rezerwacji Usługi za pomocą korespondencji elektronicznej, należy wybrać adres e-mail: poradnia@misja-specjalna.pl a następnie na wybrany adres wysłać wiadomość mailową.
2. Klient/Pacjent otrzyma odpowiedź zwrotną w ciągu 24 godzin w tygodniu roboczym. Jeżeli po wymianie wiadomości e-mail, Klient/Pacjent zdecyduje się na realizację dalszych odpłatnych Usług, wtedy Klient/Pacjent samodzielnie umawia wizytę w gabinecie lub w kalendarzu e-rezerwacji i wtedy może też zamówić wizytę online na platformie haloDoctor.pl.
3. Czynności związanych z rezerwacją wizyty w systemie rezerwacji wizyt, dokonuje Klient/Pacjent. Zastosowanie do procesu składania zamówienia i jego realizacji znajdują odpowiednie postanowienia rozdziału 4.1.
4. Jeżeli Klient/Pacjent nie dokona wyboru ścieżki składania zamówienia przez kalendarz dostępny na stronie internetowej (zgodnie z ust. 3), wtedy Usługodawca wysyła bezpośrednio na podany przez Klienta/Pacjenta e-mail link do podsumowania zamówienia oraz link do płatności elektronicznych. Przed potwierdzeniem daty i godziny wizyty, Klient/Pacjent dokonuje akceptacji Regulaminu oraz zapoznaje się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych (w Polityce Prywatności zawarta jest pełna wersja tej informacji). Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna dla dokonania czynności związanej z rezerwacją wizyty.

4.3. Rezerwacja usług przez telefon:

1. W celu rezerwacji Usługi za pomocą kontaktu telefonicznego, należy wybrać numer telefonu: (+48) 668476264.
2. Jeżeli po przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej, Klient/Pacjent zdecyduje się na realizację dalszych odpłatnych Usług, wtedy umawiana jest wizyta w jednym ze stacjonarnych gabinetów lub online na platformie haloDoctor.pl.
3. Czynności związanych z rezerwacją wizyty w systemie rezerwacji wizyt, dokonuje Klient/Pacjent. Zastosowanie do procesu składania zamówienia i jego realizacji znajdują odpowiednie postanowienia rozdziału 4.1.
4. Jeżeli Klient/Pacjent nie dokona wyboru ścieżki składania zamówienia przez kalendarz dostępny na stronie internetowej (zgodnie z ust. 3), wtedy Usługodawca wysyła bezpośrednio na podany przez Klienta/Pacjenta numer telefonu link do podsumowania zamówienia oraz link do płatności elektronicznych. Przed potwierdzeniem daty i godziny wizyty, Klient/Pacjent dokonuje akceptacji Regulaminu oraz zapoznaje się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych (w Polityce Prywatności zawarta jest pełna wersja tej informacji).



Akceptacja Regulaminu oraz zgód niezbędnych do realizacji Usługi jest warunkiem dokonania rezerwacji wizyty.

4.4. Rezerwacja usług stacjonarnie w lokalu

1. Rezerwacja wizyty może zostać dokonana również stacjonarnie w lokalu Usługodawcy, w godzinach jego otwarcia, osobiście przez Klienta/Pacjenta lub przez wyznaczone przez niego osoby.
2. W przypadku rezerwacji wizyty stacjonarnie w lokalu Klient/Pacjent zobowiązany jest do podania danych niezbędnych do dokonania rezerwacji oraz zapoznania się z Regulaminem i informacją o przetwarzaniu danych osobowych.
3. Do rezerwacji dokonanych stacjonarnie w lokalu odpowiednie zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności dotyczące zasad płatności, odwoływania wizyt oraz skutków niestawienia się na umówioną wizytę.

4.5. Przebieg procesu świadczenia usług po rezerwacji wizyty

1. Usługi świadczone są w terminie uzgodnionym z Klientem/Pacjentem stacjonarnie lub na platformie internetowej.
2. Spóźnienie się na wizytę będzie skutkowało skróceniem czasu jej trwania o długość spóźnienia.
3. Jeżeli Klient/Pacjent nie odwoła wizyty 24 godziny przed umówionym terminem wizyty i nie przyjdzie na umówioną wizytę w gabinecie stacjonarnym lub nie pojawi się na wideorozmowie na platformie online, wówczas wizyta traktowana jest jako odbyta, pełnopłatna. Z uwagi na powyższe, wpłacona przez Klienta/Pacjenta kwota na rachunek bankowy Usługodawcy w przypadku konsultacji pierwszorazowej lub dalszych wizyt odbywających się w formie zdalnej - nie podlega zwrotowi. W przypadku płatności w gabinecie stacjonarnym, Klient/Pacjent będzie obowiązany uregulować zaległą płatność z tytułu niewykonania umowy na podstawie art. 471 kodeksu cywilnego, w związku z tym otrzyma od Usługodawcy przypomnienie oraz będzie miał obowiązek zapłaty takiej kwoty w terminie najpóźniej do 7 dni od otrzymania przypomnienia o płatności. Kwota ta stanowi odszkodowanie należne Usługodawcy za gotowość do świadczenia Usługi oraz poniesione przygotowania, w szczególności zapewnienie dostępności Specjalisty oraz rezerwację gabinetu. Należność z tego tytułu, należy uregulować w każdym przypadku przed kolejnym spotkaniem. Z kolei, w razie cyklicznych spotkań, Usługodawca może ustalić z Klientem/Pacjentem odmienny sposób postępowania niż ten wskazany powyżej.
4. W przypadku braku dokonania płatności za pierwszorazową konsultację (w formie stacjonarnej lub zdalnej) oraz dalsze wizyty odbywające się w formie zdalnej, dochodzi do anulowania zarezerwowanego terminu.
5. Osoba zamawiająca wizytę odpowiada za wskazanie nieprawdziwych danych uniemożliwiających realizację zamówienia, w szczególności błędy w numerze telefonu, adresie e-mail, a w razie zamawiania wizyt przez osoby trzecie, a nie bezpośrednio przez Pacjenta, za brak przekazania informacji Pacjentowi o zamówionej dla niego Usłudze. W tym zakresie Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności, gdy w wyniku nie wyjaśnienia tych okoliczności, finalnie nie dojdzie do realizacji Usługi.

5. Prawa i obowiązki Klienta/Pacjenta



1. Usługi na rzecz Klientów/Pacjentów są świadczone przez Specjalistów posiadających odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.
2. Usługi są świadczone z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom.
3. W przypadku usług świadczonych na rzecz osób poniżej 18 roku życia wymagana jest zgody na konsultację/terapię od rodziców/opiekuna prawnego tej osoby oraz w przypadku małoletniego, który ukończył 16 rok życia, także jego zgody.
4. Rodzic/opiekun prawny dziecka nie uczestniczy w konsultacji/sesjach z dzieckiem. Rodzicowi/opiekunowi prawnemu mogą być udzielone ogólne informacje o przebiegu konsultacji/terapii, o ile będzie to z korzyścią dla stanu psychofizycznego dziecka.
5. Klienci/Pacjenci będący ze Specjalistą w relacji psychoterapeutycznej zobowiązani są do przestrzegania niniejszego Regulaminu i ustalonego kontraktu terapeutycznego. Kontrakt terapeutyczny zawierany jest bezpośrednio ze Specjalistą, a jego zasady mogą nieznacznie modyfikować niniejszy Regulamin.
6. Klient/Pacjent ma prawo do informacji m.in. o swoim stanie zdrowia i przebiegu terapii, w sposób dla niego zrozumiały. Udzielanie informacji o usługach świadczonych na rzecz Klienta/Pacjenta innym osobom, może nastąpić tylko za jego zgodą lub w innych przypadkach określonych przepisami prawa.
7. Klient/Pacjent ma prawo uczestniczyć w świadomym podejmowaniu podstawowych decyzji dotyczących jego zdrowia na warunkach bezpośrednio ustalonych ze Specjalistą.
8. Świadcząc usługi na rzecz Klientów/Pacjentów, Specjalista kieruje się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe akty prawne, kodeksy dot. wykonywania określonego zawodu.
9. Klient/Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi.
10. Klient/Pacjent zobowiązuje się do przychodzenia na wizytę dokładnie na wyznaczoną godzinę.
11. Klient/Pacjent na terenie gabinetu ma bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania alkoholu, jak i używania innych środków odurzających.
12. Klient/Pacjent ma obowiązek szanować wyposażenie będące w posiadaniu Gabinetu. Klient/Pacjent zobowiązany jest pokryć koszty z tytułu szkód powstałych z jego winy.
13. Klient/Pacjent ma obowiązek przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz przepisów przeciwpożarowych.
14. Klient/Pacjent ma obowiązek utrzymywania higieny osobistej oraz stosowania się do zaleceń Usługodawcy lub zapisów wzajemnych ustaleń.
15. W sytuacji pozostawienia przez Klienta/Pacjenta na terenie gabinetu bez opieki odzieży, przedmiotów wartościowych i pieniędzy, Usługodawca nie ponosi za powyższe odpowiedzialności.
16. W przypadku nieprzestrzegania przez Klienta/Pacjenta postanowień niniejszego Regulaminu, może mu zostać odmówione świadczenie usług, z wyjątkiem sytuacji np. zagrażających jego życiu i zdrowiu.
17. Dokumentacja jest sporządzana według obowiązujących zasad prawnych, przechowywana z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, poufna i chroniona przed dostępem osób postronnych.
18. W szczególnych sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia ludzkiego oraz innych sytuacji, w których Specjalista jest prawnie do tego zobowiązany, dane osobowe Klienta/Pacjenta



mogą zostać ujawnione właściwym organom i podmiotom na mocy przepisów wynikających z Ustawy o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów oraz Kodeksu karnego, czy też na podstawie innych odpowiednich regulacji prawnych.

- 19.** W stanach zagrożenia zdrowia i życia Klienta/Pacjenta lub innych osób, Specjalista ma prawo zatrzymać Klienta/Pacjenta w gabinecie i wezwać służby ratunkowe lub inne.

6. CENY USŁUG I FORMY PŁATNOŚCI

1. Za realizację Usług objętych przedmiotem zawartej pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Pacjentem umowy o świadczenie usług pobierana jest opłata w wysokości wskazanej w Cenniku na stronie internetowej: <https://misja-specjalna.pl/>.
2. Klient/Pacjent dokonuje płatności za zamówione Usługi, adekwatnie do wybranej ścieżki składania zamówienia:
 - a) Medfile: metody e-płatności dostępne w ramach systemu Przelewy24. Regulamin e-płatności realizowany przez pośrednika płatności internetowych, dostępny jest pod adresem: <https://www.przelewy24.pl/regulamin>. Dokonanie płatności w sposób wskazany powyżej stanowi podstawę do realizacji wybranej Usługi na rzecz Klienta/Pacjenta.
 - b) płatność gotówką/kartą płatniczą/Blikiem bezpośrednio w gabinecie stacjonarnym – Klient/Pacjent w przypadku wyboru takiej formy płatności dokonuje płatności w dniu realizacji Usługi w gabinecie stacjonarnym tj. na recepcji Usługodawcy.
3. Dokonując zapłaty za Usługę Klient/Pacjentowi w zależności od wybranej formy płatności wydawany jest paragon (płatność gotówką lub kartą płatniczą lub Blikiem) lub faktura (płatności drogą elektroniczną).

7. NIEZGODNOŚĆ USŁUG Z UMOWĄ (PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI)

1. Jeżeli Usługa jest niezgodna z umową, Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może żądać doprowadzenia do jej zgodności z umową. W załączeniu znajduje się wzór formularza, z którego Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może skorzystać w tym zakresie (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu).
2. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w powyższym terminie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji za uzasadnioną, zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Usługodawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Usługi z umową oraz wartość Usługi zgodnej z umową.
4. Usługodawca doprowadza Usługę do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Usługodawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego o braku zgodności z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Usługi do zgodności z umową ponosi Usługodawca.



5. W przypadku niezgodności Usługi z umową, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje także prawo do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z umową;
 - c) brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową;
 - e) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego.
6. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Usługi niezgodnej z umową pozostaje do wartości Usługi zgodnej z umową. Jeżeli umowa stanowi, że Usługi są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym Usługi pozostawałyby niezgodne z umową.
7. Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany nie może odstąpić od umowy, jeżeli Usługi są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Usługi z umową jest nieistotny.
8. Usługodawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Usługa była niezgodna z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany z niej faktycznie korzystał.
9. Usługodawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Usłudze niezgodnej z umową oraz Usłudze, której obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.
10. Usługodawca ma obowiązek dokonać zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.
11. Usługodawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
12. Postanowienia niniejszego rozdziału pozostają bez uszczerbku dla uprawnień przysługujących Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

8. REKLAMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA STRONY INTERNETOWEJ

1. Usługodawca podejmuje działania w celu zapewnienia właściwego działania strony internetowej i zobowiązuje się do usuwania na bieżąco wszelkich nieprawidłowości w jej funkcjonowaniu, które zostaną zgłoszone przez Użytkowników/Klientów/Pacjentów.



2. Użytkownik/Klient/Pacjent może poinformować Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu strony internetowej poprzez wysłanie stosownej informacji na adres e-mail: poradnia@misja-specjalna.pl.
3. W wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 2 powyżej, Użytkownik/Pacjent powinien podać swoje imię, nazwisko, adres do korespondencji (w tym adres e-mail), a także rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem strony internetowej.
4. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej wpłynięcia.

9. ODSTĄPIENIE

1. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez wysłanie na piśmie stosownego oświadczenia na adres do doręczeń Usługodawcy, tj. Misja Specjalna sp. z o.o., ul. Kaskadowa 11 lok. U2, 20-819 Lublin lub za pomocą adresu e-mail: poradnia@misja-specjalna.pl. Konsument ma prawo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, jednak nie ma w tym zakresie obowiązku.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta jest wyłączone w przypadku świadczenia Usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.
3. W przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy za pomocą poczty elektronicznej, Usługodawca niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy za pomocą poczty elektronicznej.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie usług na odległość, umowę taką uważa się za niezawartą, a strony zobowiązane są zwrócić to, co sobie na jej podstawie wzajemnie świadczyły.
5. Usługodawca dokona zwrotu wartości Zamówienia, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia przez Konsumenta od Umowy.
6. Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na takich samych zasadach jak Konsumentowi.

10. POZOSTAŁE ZASADY KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ

1. Użytkownik/Klient/Pacjent, korzystając ze strony internetowej zobowiązany jest w szczególności do:
 - niedostarczania i niepowielania treści zabronionych przez przepisy prawa, tj. takich, które mają charakter obraźliwy lub wulgarny, nawołują do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, albo które naruszają dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
 - korzystania ze strony internetowej zgodnie z jego przeznaczeniem i niezakłócający jego funkcjonowania, a także w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników,



- niewykorzystywania strony internetowej do przesyłania lub zamieszczania w ramach strony niezamówionej Informacji Handlowej (spamu),
- korzystania z całości treści zamieszczonych na stronie internetowej wyłącznie na użytek osobisty,
- korzystania ze strony internetowej w sposób zgodny z Regulaminem, właściwymi przepisami prawa oraz ogólnymi zasadami korzystania z Internetu.

11. DANE OSOBOWE I PLIKI COOKIES

Zasady przetwarzania danych osobowych i wykorzystywania plików cookies zostały opisane w [Polityce Prywatności](#).

12. OPINIE

1. Pozostawienie opinii, może nastąpić dopiero wtedy, gdy Klient/Pacjent skorzystał z usługi.
2. Opinia nie może zawierać treści zabronionych przez przepisy prawa, tj. takich, które mają charakter obraźliwy lub wulgarny, nawołują do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, albo które naruszają dobra osobiste i inne prawa osób trzecich. Co więcej, Klient/Pacjent ma możliwość wystawienia opinii dopiero wtedy, gdy skorzystał z usługi. Zakazane jest także zamieszczanie opinii, które mają na celu sztuczne zawyżanie ceny usługi przez osoby opłacone.
3. Usługodawca ma prawo dokonywać weryfikacji pozostawionych opinii pod kątem zapisów tego Regulaminu. W przypadku, gdy Klienci/Pacjenci mają wątpliwości co do zamieszczonej opinii, mogą zgłosić swoje uwagi Usługodawcy, aby ten dokonał ich weryfikacji. W tym zakresie Usługodawca podejmuje odpowiednie działania.
4. Jeżeli opinia Klienta/Pacjenta nie spełnia warunków określonym w punkcie 12 niniejszego Regulaminu, Usługodawca może odmówić jej publikacji lub opinię usunąć.
5. Usługodawca występując do Klienta/Pacjenta z prośbą o zamieszczenie opinii lub, gdy Klient/Pacjent zamieszcza opinię z własnej inicjatywy, zwraca się jednocześnie do Klienta/Pacjenta z prośbą o zamieszczenie opinii także w innym miejscu niż Klient/Pacjent dokonał jej publikacji. W przypadku wyraźnego sprzeciwu Klienta/Pacjenta opinia nie jest zamieszczana w innym miejscu niż miejsce jej pierwotnej publikacji.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zdjęcia oraz wszelkie materiały, które zostały zamieszczone na stronie internetowej są własnością Usługodawcy lub zostały użyte przez niego za zgodą ich właścicieli (przeniesienie własności praw autorskich, licencja, inne). Wykorzystywanie ich w celach komercyjnych bez zgody Usługodawcy jest niezgodne z prawem i zabronione – ustawa z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 2022, poz. 2509 t. j. z późn. zm.).
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma możliwość, w szczególności:



- 1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
- 2) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.

Szczegółowe informacje związane z pozasądowymi sposobami rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument znajdzie na stronie internetowej <https://www.uokik.gov.pl/>

Uwaga: Europejska platforma ODR została zamknięta 20 lipca 2025 r.

3. W stosunku do konsumentów i przedsiębiorców uprzywilejowanych spory sądowe wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023, poz. 1550 t. j. z późn. zm.).
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Data opublikowania aktualnego Regulaminu: 12.01.2026r.

14. ZMIANY REGULAMINU

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego Usługodawca zastrzega sobie, w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy, prawo do dokonywania zmian i modyfikacji niniejszego Regulaminu z istotnych przyczyn związanych z technicznym bądź merytorycznym aspektem funkcjonowania strony internetowej, w tym w szczególności w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa. Do zamówionych Usług stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w momencie złożenia zamówienia. Zmiany Regulaminu będą zgłaszane Użytkownikom na stronie internetowej.
2. Wszelkie zmiany do Regulaminu stają się skuteczne w chwili ich zamieszczenia na stronie internetowej, o ile nie zastrzeżono inaczej.
3. Po ukazaniu się na stronie głównej strony internetowej lub w innych miejscach do tego przeznaczonych informacji o zmianach w Regulaminie, Użytkownik powinien niezwłocznie zapoznać się ze zmianami, gdyż aktywacja na stronie internetowej po takim ogłoszeniu stanowi akceptację nowej treści Regulaminu przez Użytkownika.



ZAŁĄCZNIK NR 1

Formularz dot. zgłoszenia niezgodności usługi z umową dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy
uprzywilejowanego

....., dn.

Misja Specjalna sp. z o.o.
ul. Kaskadowa 11 lok. U2
20-819 Lublin
KRS: 0001201771

E-mail:

Imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

.....

Adres:

E-mail:

Telefon:

NIP Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Formularz zgłoszenia niezgodności Usługi z umową

Niniejszym zawiadamiam, że zakupiona przeze mnie w dniu
..... Usługa:

.....

jest niezgodna z umową.

Niezgodność z umową polega na

.....

Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy o Prawach konsumenta żądam doprowadzenia
Usługi do zgodności z zawartą Umową.



W dalszej kolejności żądam obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, gdy:

- a) doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- b) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z umową;
- c) brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z umową;
- d) brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową;
- e) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego.

.....

(Podpis)



ZAŁĄCZNIK NR 2

Formularz odstąpienia od umowy dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego

....., dn.

(miejsowość, data)

Misja Specjalna sp. z o.o.
ul. Kaskadowa 11 lok. U2
20-819 Lublin
KRS: 0001201771
E-mail:

Imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

.....

Adres:

E-mail:

Telefon:

NIP Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Formularz odstąpienia od umowy

(należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy dot. Usługi:

.....

.....* zawartej w dniu

.....

(podpis, tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)