1. Definicje.
   1.1. **Aplikacja** – oprogramowanie komputerowe wykorzystywane do świadczenia Porad Telemedycznych w CBT;
   1.2. **CBT –** Centrum CBT Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Wołodyjowskiego 74, 02-724 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000125825 oraz posiadającej kapitał zakładowy w wysokości 195.000,00 zł NIP: 5262640772, REGON: 01522440000000. CBT posiada placówki w Warszawie, Łodzi, Gdańsku, Legionowie, Otwocku i Gdyni.
   1.3. **Dietetyk -** osoba, która ukończyła studia wyższe z obszaru dietetyki uzyskując tytuł licencjata bądź magistra, będąca wykwalifikowanym specjalistą ochrony zdrowia, który posiada szeroką wiedzę w zakresie żywienia człowieka zdrowego i chorego.
   1.4. **Dorosły –** osoba pełnoletnia (a w przypadku psychoterapii par – osoby pełnoletnie), która korzysta z Usług świadczonych w CBT;
   1.5. **E – recepta** – elektroniczny dokument, odpowiednik tradycyjnej papierowej recepty, wydawany konkretnej osobie będącej w trakcie leczenia, upoważniający do zakupu leków dostępnych wyłącznie na receptę. E – recepta wydawana jest w formie czterocyfrowego kodu, wysyłanego jako SMS, MMS, wiadomość e-mail lub przekazywana w wersji papierowej;
   1.6. **Konsultacje psychiatryczne** – konsultacje ze Specjalistami z zakresu psychiatrii, mające na celu diagnozę a następnie wdrożenie stosownego leczenia Pacjentów, świadczone w CBT;
   1.7. **Konsultacje psychologiczne** – konsultacje z zakresu zdrowia psychicznego, w ramach których mogą zostać wykonane także specjalistyczne testy diagnostyczne;
   1.8. **Konsultacje dietetyka –** konsultacje z zakresu dietetyki mające na celu diagnozę zaburzeń odżywiania oraz pomoc w zakresie właściwego żywienia u Pacjentów.
   1.9. **Małoletni -** osoba, która nie ukończyła 18 roku życia;
   1.10. **Pacjent** – Dorosły i Małoletni, korzystający z Usług świadczonych w CBT;
   1.11. **Porady Telemedyczne –** Psychoterapia, Konsultacje psychologiczne i/lub psychiatryczne udzielane przez Specjalistów za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w szczególności poprzez poradę telefoniczną lub poprzez połączenie wideo w Aplikacji;
   1.12. **Psychiatra** – osoba posiadająca tytuł lekarza ze specjalizacją z zakresu psychiatrii lub w trakcie specjalizacji z psychiatrii ;
   1.13. **Psychiatra Dzieci i Młodzieży-** osoba posiadająca tytuł lekarza ze specjalizacją z zakresu psychiatrii dzieci i młodzieży lub w trakcie specjalizacji z psychiatrii dzieci i młodzieży
   1.14. **Psycholog** – osoba, która ukończyła jednolite studia magisterskie na kierunku Psychologia;
   1.15. **Psychoterapeuta** – osoba posiadająca certyfikat psychoterapeuty lub osoba będąca w trakcie szkolenia w Szkole Psychoterapii;
   1.16. **Psychoterapia** – proces terapeutyczny polegający na indywidualnych spotkaniach lub na spotkaniach dwóch osób dorosłych w przypadku terapii par z Psychoterapeutą, rozpoczynający się po odbyciu kilku konsultacji u Specjalisty Psychoterapeuty;
   1.17. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług wraz z Załącznikami;
   1.18. **Specjaliści –** Psychiatrzy, Psychiatrzy dzieci i młodzieży, Psychologowie, Psychoterapeuci, terapeuci środowiskowi, dietetycy a także osoby w trakcie szkolenia w szkole psychoterapii, które świadczą Usługi w CBT;
   1.19. **Terapia Środowiskowa** – spotkania ze Specjalistą z zakresu terapii środowiskowej, psychologii lub psychoterapii, mające na celu rozpoznanie i rozwiązanie problemów w środowisku Małoletnich przy wsparciu najbliższej rodziny i otoczenia;
   1.20. **Usługi -** Usługi Psychoterapii, Konsultacje Psychiatryczne, Konsultacje Psychologiczne, Konsultacja dietetyka, Terapia Środowiskowa, Porady Telemedyczne, a także Usługi świadczone w ramach NFZ w CBT;
   1.21. **Usługi NFZ –** usługi wymienione w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu, których świadczenie odbywa się na podstawie kontraktu z NFZ;

1.22. Usługi Psychoterapii - psychoterapia indywidualna dorosłych, psychoterapia indywidualna dzieci i młodzieży, psychoterapia par i małżeństw i psychoterapia rodzinna prowadzona przez Specjalistów będących w trakcie lub po ukończeniu szkoły psychoterapii, świadczone w CBT;

1.23. Wizyta – spotkanie ze Specjalistą CBT w formie stacjonarnej lub online, odbywające się w dniu i o godzinie ustalonej w trakcie rezerwacji dokonanej zgodnie z pkt. 2.6. niniejszego Regulaminu;

2. Postanowienia Ogólne.

2.1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, zasady oraz sposób świadczenia Usług w CBT.

2.2. Ze szczegółami świadczonych Usług w CBT (w tym z rodzajem przeprowadzanych psychoterapii, wykazem leczonych schorzeń, a także wykazem wykonywanych testów diagnostycznych) można zapoznać się na stronie internetowej CBT, a także w recepcji CBT.

2.3. CBT świadczy Usługi dla Dorosłych oraz Małoletnich.

2.4. Warunkiem skorzystania przez Pacjenta z Usług w CBT jest:

2.4.1. W przypadku Małoletniego poniżej 16 roku życia - wypełnienie i podpisanie karty zgłoszenia przez rodzica lub opiekuna prawnego, a także złożenie pisemnego oświadczenia o zapoznaniu się z postanowieniami niniejszego Regulaminu;

2.4.2. W przypadku Małoletniego, który ukończył 16. rok życia - konieczne jest wypełnienie i podpisanie karty zgłoszenia, a także złożenie pisemnego oświadczenia o zapoznaniu się z postanowieniami niniejszego Regulaminu również przez tego Małoletniego Pacjenta;

2.4.3. W przypadku Dorosłego – wypełnienie i podpisanie karty zgłoszenia, a także złożenie pisemnego oświadczenia o zapoznaniu się z postanowieniami niniejszego Regulaminu;

2.5. Wizyty odbywają się zgodnie z zaplanowanym grafikiem godzinowym w formie: konsultacji lekarskich; konsultacji dietetyka, psychologicznych; terapeutycznych i diagnostycznych.

2.6. Wizyty w poradniach CBT można umówić osobiście w recepcji CBT lub telefonicznie

a) Poradnie CBT w Warszawie, w Legionowie i Otwocku tel. 22 853 20 50
b) Poradnia CBT w Łodzi: tel. 42 209 37 47
c) Poradnia CBT w Gdańsku: tel. 58 727 17 12
d) Poradnia CBT w Gdyni: tel. 58 727 17 18

Adresy wszystkich placówek CBT znajdą Państwo na naszej stronie internetowej pod adresem: www.cbt.pl/poradnie/placowki-centrum-cbt/ .

Usługi udzielane Małoletniemu poprzedzone są spotkaniem lub spotkaniami konsultacyjnymi z rodzicem lub opiekunem prawnym Małoletniego. W przypadku Małoletniego poniżej 12. roku życia, pierwsza konsultacja może odbywać się wyłącznie z rodzicem lub opiekunem prawnym, bez obecności dziecka, jeżeli takie zalecenie wyda Specjalista.

2.7. Specjaliści CBT zobowiązują się do zapewnienia profesjonalnej pomocy na rzecz Pacjentów z zachowaniem należytej staranności, a także zgodnie z przepisami ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów, ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty a także z kodeksami etyki zawodu lekarza, psychologa i psychoterapeutów.

2.8. Pacjent lub rodzice/opiekunowie prawni Pacjenta są zobowiązani do przestrzegania zaleceń Specjalisty i współpracy z nim w zakresie oddziaływań wobec Pacjenta, aby udzielana pomoc była jak najbardziej skuteczna.

2.9. Specjalista może odmówić świadczenia Usług, gdy uzna, że nie ma możliwości podjąć rzetelnie pomocy ze względu na rodzaj zgłaszanego problemu. W tej sytuacji Specjalista może skierować Pacjenta do odpowiedniej placówki specjalistycznej lub zaproponować konsultację u innego specjalisty. Specjalista ma również prawo odmówić świadczenia Usług w sytuacji, gdy Pacjent lub jego rodzice lub opiekunowie prawni w sposób rażący naruszają jego dobra osobiste, obrażają lub w rażący sposób naruszają Regulamin lub obrażają dobre imię CBT.

2.10. Specjalista zobowiązuje się nie podejmować świadczenia Usługi, w sytuacjach przekraczających jego zakres i kompetencje, w celu uniknięcia uchybienia zasadom wskazanym w punkcie 2.9 niniejszego Regulaminu. W szczególności Specjalista zobowiązuje się odstąpić od świadczenia Usługi w przypadku pokrewieństwa z Pacjentem, występowania innego rodzaju więzi o charakterze pozazawodowym lub innej okoliczności, która

mogłaby wpłynąć na bezstronność osądu zawodowego. O każdorazowym wystąpieniu sytuacji wskazanej w zdaniu poprzednim lub jakimkolwiek innym konflikcie interesów, Specjalista zobowiązany jest poinformować Pacjenta i/lub jego rodziców lub opiekunów prawnych.

2.11. Specjalista może odmówić wykonania usługi w przypadku podejrzenia, że Pacjent znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających. W takim wypadku Pacjentowi nie należy się zwrot uprzednio uiszczonej opłaty za Usługę

2.12. Pacjent i/lub rodzice/opiekunowie prawni Pacjenta, mogą w każdym momencie całkowicie zrezygnować z rozpoczętego procesu leczenia w ramach Usług. W takiej sytuacji Pacjent zobowiązany jest poinformować o tym Specjalistę, wówczas Centrum CBT zobowiązuje się do zwrotu środków pieniężnych za niewykorzystane usługi w terminie 14 dni od dnia rozwiązania kontraktu terapeutycznego.

2.13. CBT świadczy Usługi stacjonarnie lub online. Zasady świadczenia Usług w formie Porad Telemedycznych określone zostały w **Załączniku nr 1** do Regulaminu.

2.14. CBT świadczy również Usługi NFZ. Zasady ich świadczenia określone zostały w **Załączniku nr 2** do Regulaminu.

3. Zasady świadczenia Usług psychoterapeutycznych.

3.1. CBT w ramach Usług prowadzi Usługi psychoterapii.

3.2. Pierwsze konsultacje u Psychoterapeuty (najczęściej odbywające się w liczbie 3 lub 4 spotkań), mają na celu rozpoznanie problemu i wspólne podjęcie z Pacjentem decyzji o ewentualnym rozpoczęciu terapii poprzez Usługę psychoterapii.

3.3. Częstotliwość spotkań w ramach Usługi psychoterapii, a także czas terapii (o ile jest on możliwy do oszacowania), ustalana jest przed rozpoczęciem Usługi psychoterapii, przez Pacjenta lub rodzica/opiekuna prawnego i Psychoterapeutę. W ustaleniach, o których mowa w zdaniu poprzednim, bierze udział także Małoletni, który ukończył 16 rok życia.

3.4. Sesja psychoterapeutyczna trwa od 50 do 90 minut, w zależności od rodzaju Usługi psychoterapeutycznej. Pacjent zobowiązuje się do punktualnego przybycia na sesje. Czas sesji nie ulega wydłużeniu z powodu spóźnienia się Pacjenta, jak również spóźnienie nie wpływa na cenę sesji terapeutycznej.

3.5. Każda sesja terapeutyczna odbywa się zgodnie z wcześniej umówionym terminem przez Pacjenta.

3.6. Odwołanie lub niestawienie się przez Pacjenta na dwie kolejne umówione Wizyty bez wcześniejszego powiadomienia CBT skutkuje utratą stałego terminu sesji.

3.7. W trakcie trwania psychoterapii Małoletniego, mogą odbywać się również konsultacje dla rodziców lub opiekunów prawnych, w szczególności w celu omówienia postępów terapii Pacjenta.

3.8. Terapeuci świadczący Usługi w CBT poddawani są regularnej superwizji, w celu podniesienia jakości pracy terapeutycznej i dbałości o bezpieczeństwo i zdrowie Pacjenta. Specjaliści jak i superwizor zobowiązani są do przestrzegania tajemnicy zawodowej, dlatego w trakcie superwizji dane Pacjentów i szczegóły rozmów z przebiegu sesji psychoterapeutycznej są zanonimizowane.

3.9. Specjaliści zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych w trakcie świadczenia Usługi psychoterapii. Wyjątkiem od zachowania tajemnicy są sytuacje, gdy zagrożone jest zdrowie lub życie Pacjenta lub osób trzecich oraz w przypadku wystąpienia innych sytuacji, które nakładają prawny obowiązek ujawnienia informacji powziętych w czasie sesji.

3.10. Szczegółowe zasady uczestnictwa w terapii, w tym dotyczące planu i zasad odwoływania sesji terapeutycznych, a także odpłatności z tym związanych, mogą być ustalane indywidualnie pomiędzy terapeutą a Pacjentem/ rodzicem lub opiekunem prawnym (a jeżeli Pacjent ukończył 16 r.ż. – także w porozumieniu z nim). W przypadku dokonania takich ustaleń uzupełniają one zasady wynikające z niniejszego Regulaminu, a Pacjent zobowiązany jest do ich przestrzegania.

4. Zasady uczestnictwa w konsultacjach psychiatrycznych.

4.1. CBT w ramach Usług prowadzi Konsultacje psychiatryczne dla Dorosłych jak i Małoletnich.

4.2. Konsultacje psychiatryczne prowadzone są przez Specjalistów – Psychiatrów i Psychiatrów dzieci i młodzieży.

4.3. Pierwsza Konsultacja Psychiatry lub Psychiatry dzieci i młodzieży z Pacjentem, polega na zebraniu szczegółowego wywiadu, a następnie zleceniu badań i diagnostyki (jeżeli Specjalista uzna to za konieczne), w celu dokonania diagnozy i dobrania właściwej metody leczenia.
4.4. W przypadku Pacjenta, który przed pierwszą Konsultacją psychiatryczną, wykonał badania lub leczył się poza CBT, Psychiatra może poprosić o przedłożenie takiej dokumentacji medycznej.
4.5. Konsultacja psychiatryczna w zależności od rodzaju trwa od 30 do 90 minut.
4.6. Dokładna częstotliwość spotkań w ramach Konsultacji psychiatrycznych, a także czas samego leczenia (o ile jest on możliwy do oszacowania), ustalana jest z Psychiatrą
4.7. Psychiatrzy wystawiają receptę w formie elektronicznej, a także przedłużenie uprzednio wydanej recepty- bez konieczności rezerwacji Wizyty. Prośba o wystawienie E – recepty, powinna zostać wysłana do konkretnego Psychiatry prowadzącego leczenie Pacjenta w formie ustalonej przez strony, wraz z załączonym potwierdzeniem przelewu za niniejszą usługę. O wystawieniu recepty każdorazowo decyduje Psychiatra. Psychiatra nie wystawi E- recepty, jeśli w ciągu ostatnich 3 miesięcy nie było żadnej Wizyty kontrolnej Pacjenta i jeśli usługa nie została opłacona.

5. Konsultacje i diagnostyka

5.1. CBT w ramach Usług świadczy także Konsultacje Psychologiczne .
5.2. Konsultacje Psychologiczne udzielane są przez Psychologów.
5.3. Konsultacje Psychologiczne mają na celu wsparcie Pacjenta w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach życiowych, a także pomoc w doborze właściwego rodzaju terapii, w celu prowadzenia dalszego procesu leczenia.
5.4. W ramach Konsultacji Psychologicznych wykonywane są również testy diagnostyczne, na podstawie wywiadu z Pacjentem, pozwalające na ocenę zespołu cech osobowościowych Pacjenta, w celu prowadzenia dalszej diagnozy lub procesu leczenia.
5.5. Usługi Testów Diagnostycznych skierowane są zarówno do Małoletnich, jak i Dorosłych.
5.6. Testy Diagnostyczne przeprowadzają Specjaliści z zakresu psychologii.
5.7. Testy Diagnostyczne wykonywane są wyłącznie w ramach Wizyt.

6. Konsultacje dietetyka

6.1. CBT w ramach Usług świadczy także Konsultacje dietetyka dla Pacjentów.
6.2. Konsultacje dietetyka udzielane są przez Dietetyków.
6.3. Konsultacje dietetyka mają na celu ocenę stanu odżywienia, dotychczasowego sposobu odżywiania, określenie potrzeb żywieniowych dopasowanych do aktywności, upodobań i stylu życia Pacjenta i optymalizację diety dla tych potrzeb.
6.4. Pierwsza Konsultacja dietetyka, polega na zebraniu od Pacjenta szczegółowego wywiadu, badaniu składu ciała metodą impedancji oraz omówieniu. Jeżeli specjalista widzi potrzebę koniecznych do wykonania badań laboratoryjnych mających na celu ocenę aktualnego zapotrzebowania organizmu Pacjenta na substancje odżywcze, co jest podstawą zbilansowania diety, to takie badania może zlecić. Podczas konsultacji Pacjent otrzymuje wskazówki dotyczące prawidłowych nawyków żywieniowych oraz podstawowych zasad zdrowego odżywiania się i stylu życia uwzględniającego aktywność fizyczną.
6.5. Konsultacja dietetyczna w zależności od rodzaju trwa od 30 do 50 minut.

7. Zasady uczestnictwa w terapii środowiskowej.

7.1. CBT w ramach Usług prowadzi Terapię Środowiskową dla Małoletnich i ich rodzin.
7.2. Terapia Środowiskowa prowadzona jest przez Specjalistów z zakresu Terapii środowiskowej, Psychologii i Psychoterapii.
7.3. Terapia Środowiskowa może się odbywać w: placówkach CBT, miejscu zamieszkania Małoletniego a także placówce pedagogicznej/szkole i placówkach adopcyjnych.
Szczegółowe zasady przebiegu Terapii Środowiskowej i odbywania spotkań w ramach tej Terapii, zostaną ustalone między właściwym Specjalistą, a rodzicami Małoletniego (a w przypadku Małoletniego powyżej 16 r.ż.

– także z nim), po przeprowadzeniu wywiadu z Małoletnim i jego rodzicami. Zasady powinny w szczególności określać: czas trwania jednego spotkania w ramach Terapii Środowiskowej, miejsce odbywania spotkań, cykliczność spotkań, a także sposób dokonywania opłat za poszczególne sesje.

8. Płatności

8.1. Usługi w CBT są świadczone odpłatnie (z wyłączeniem Usług NFZ), zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym w recepcji CBT oraz na stronie internetowej CBT pod adresem: www.cbt.pl.

8.2. Płatności za Wizyty mogą być uiszczone gotówką, kartą, płatnością BLIK oraz przelewem. Opłata musi być uregulowana przed wejściem do gabinetu. W przypadku płatności przelewem dokonanej w dniu Wizyty, potwierdzenie przelewu należy okazać w recepcji poradni przed wejściem do gabinetu. W tytule przelewu należy wpisać imię i nazwisko Pacjenta oraz datę Wizyty. Brak przedstawienia potwierdzenia płatności skutkuje anulowaniem Wizyty.

8.3. Warunkiem utrzymania rezerwacji każdej odpłatnej Wizyty Pacjenta w Centrum CBT, niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji oraz formy świadczenia Usługi (stacjonarnie lub online), jest uiszczenie przedpłaty w wysokości 100% ceny Wizyty. Przedpłata powinna zostać uregulowana w ciągu 3 godzin od chwili umówienia Wizyty, nie później jednak niż do upływu terminu bezpłatnego odwołania Wizyty, o którym mowa w pkt 8.6. Obowiązek wniesienia przedpłaty nie dotyczy kolejnych Wizyt psychoterapeutycznych Pacjenta odbywających się w ramach stałego, uprzednio uzgodnionego z Centrum CBT harmonogramu spotkań. Zwolnienie z obowiązku przedpłaty nie obejmuje pierwszorazowych konsultacji psychoterapeutycznych ani Wizyt umawianych poza ustalonym harmonogramem.

8.4. Z zastrzeżeniem pkt 8.3 Pacjent/Rodzic lub opiekun prawny wnosi opłatę niezwłocznie po zakończeniu sesji lub bezpośrednio przed nią u pracownika recepcji kartą lub gotówką.

8.5. W przypadku braku przedpłaty w terminie, o którym mowa w pkt 8.3, Centrum CBT ma prawo anulować rezerwację Wizyty i udostępnić zwolniony termin innemu Pacjentowi. O anulowaniu rezerwacji Centrum CBT poinformuje Pacjenta telefonicznie, wiadomością SMS lub pocztą elektroniczną, wykorzystując dane kontaktowe podane podczas rezerwacji.

8.6. Umówioną Wizytę bezpłatnie można odwołać osobiście w recepcji CBT lub telefonicznie, najpóźniej na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem Wizyty, przy czym do biegu tego terminu wlicza się wyłącznie dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Przykładowo Wizytę zaplanowaną na poniedziałek na godzinę 15:00 należy odwołać najpóźniej w poprzedzający ją piątek do godziny 15:00. Możliwość bezpłatnego odwołania Wizyty nie zwalnia Pacjenta z obowiązku jej wcześniejszego opłacenia w terminie określonym w pkt 8.3. W przypadku odwołania Wizyty w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, CBT zwraca Pacjentowi uiszczoną opłatę w terminie 14 dni od dnia odwołania Wizyty, w sposób, w jaki dokonano płatności, chyba że strony uzgodnią inaczej. Wizytę można odwołać pod następującymi numerami telefonów:

a) Poradnie CBT w Warszawie, Otwocku i Legionowie: tel. 22 853 20 50
b) Poradnia CBT w Łodzi: tel. 42 209 37 47
c) Poradnia CBT w Gdańsku: tel. 58 727 17 12
d) Poradnia CBT w Gdyni: tel. 58 727 17 18

adresy oraz godziny otwarcia wszystkich placówek CBT znajdą Państwo na naszej stronie internetowej pod adresem: www.cbt.pl/poradnie/placowki-centrum-cbt/.

8.7. Nieodwołanie Wizyty w terminie, o którym mowa w pkt 8.6, lub niestawienie się na Wizytę, skutkuje pobraniem opłaty w wysokości 100% kosztów danej Wizyty (w przypadku Konsultacji lekarskich, Konsultacji dietetyka lub Konsultacji psychologicznych) oraz 100% w przypadku Usług psychoterapii – zgodnie z ustaleniami zawartymi w kontrakcie terapeutycznym pomiędzy Pacjentem a Psychoterapeutą.

8.8. Pacjent nie ponosi opłaty, o której mowa w pkt 8.7., jeżeli nieodwołanie Wizyty w terminie, o którym mowa w pkt 8.6, lub niestawienie się na Wizytę było spowodowane przez okoliczności niezależne od Pacjenta, tj. choroba lub pobyt w szpitalu. W takim przypadku, Pacjent jest zobowiązany do poinformowania CBT o zaistniałej okoliczności, przedkładając stosowny dokument potwierdzający zaistnienie takiej okoliczności.

8.9. Pacjent jest zobowiązany uregulować należność opisaną w pkt 8.7 powyżej przed następną Wizytą, w przeciwnym wypadku kolejne terminy umówionych Wizyt zostaną anulowane.

9. Pacjent, który dokonał opłaty za usługę może poprosić o wystawienie i przesłanie faktury. Pacjent wyraża zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej na wskazany przez siebie adres e-mail. O chęci otrzymania faktury Pacjent lub rodzic/opiekun zobowiązany jest poinformować pracownika recepcji przed dokonaniem płatności.

10. Reklamacje

10.1. Pacjentowi przysługuje prawo reklamacji Usługi. Reklamacja powinna być złożona w terminie 14 dni od dnia zakończenia Usługi.

10.2. Reklamacje zgłaszane po terminie określonym w ust. 1 powyżej nie będą rozpatrywane.

10.3. Zgłoszenie reklamacji wraz z dokładnym opisem i podaniem imienia i nazwiska, numeru PESEL, adresu e-mail można dokonać poprzez wysłanie pisma na adres: ul. Wołodyjowskiego 74, 02-724 Warszawa, mailem na adres e-mail: reklamacje@cbt.pl lub telefonicznie na numer: 22 8532050.

10.4. CBT rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na złożoną reklamację zostanie przesłana Pacjentowi w sposób, w który zostało przesłane zgłoszenie lub zgodnie z dyspozycją Pacjenta w tym zakresie.

11. Postanowienia końcowe

11.1. Regulamin obowiązuje od dnia 26.10.2026. r.

11.2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują obowiązujące przepisy prawa.

11.3. W przypadku powstania sporu Pacjent/rodzic lub opiekun prawny i CBT, obie strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie.

11.4. Wyrażając zgodę na udział w Usługach lub Usługach NFZ Pacjent/ rodzic lub opiekun prawny akceptuje jednocześnie postanowienia zawarte w Regulaminie.

11.5. CBT zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, a także Załączników, z uzasadnionych przyczyn, to jest w przypadku wydania przez uprawnione organy państwowe decyzji lub orzeczeń mających lub mogących mieć wpływ na funkcjonowanie CBT lub na treść Regulaminu lub Załączników, zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na funkcjonowanie CBT, wprowadzenia nowych rodzajów Usług lub ich wycofywania, zmian zasad świadczenia usług psychoterapeutycznych, a także zmiany danych CBT, danych adresowych, nazwy, formy prawnej CBT, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Usług CBT

Regulamin Porad Telemedycznych

1. Postanowienia ogólne

1.1. Regulamin Porad Telemedycznych określa rodzaje i zakres usług świadczonych przez CBT oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o Poradę Telemedyczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

1.2. Usługodawcą Porad Telemedycznych jest Centrum CBT Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Wołodyjowskiego 74, 02-724 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000125825 oraz posiadającej kapitał zakładowy w wysokości 195.000,00 zł NIP: 5262640772, REGON: 01522440000000.

1.3. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.4. Z CBT można skontaktować się , telefonicznie lub osobiście w placówce CBT:

a) Poradnie CBT w Warszawie, Otwocku i Legionowie: tel. 22 853 20 50
b) Poradnia CBT w Łodzi: tel. 42 209 37 47
c) Poradnia CBT w Gdańsku: tel. 58 727 17 12
d) Poradnia CBT w Gdyni: tel. 58 727 17 18

Adresy i godziny pracy wszystkich placówek CBT znajdą Państwo na naszej stronie internetowej pod adresem: www.cbt.pl/poradnie/placowki-centrum-cbt/.

1.5. CBT udziela Porad Telemedycznych w następujących formach:

1.5.1. **Telefoniczna Porada Telemedyczna** – Porada Telemedyczna udzielana Pacjentowi w formie rozmowy telefonicznej w terminie umówionym przez Pacjenta;

1.5.2. **Wideo Porada Telemedyczna** – Porada Telemedyczna udzielana Pacjentowi w formie rozmowy wideo w Aplikacji w terminie umówionym przez Pacjenta. Wideo Porada Telemedyczna udzielana jest za pośrednictwem Aplikacji.

1.6. Porada Telemedyczna może być udzielana wyłącznie za zgodą Specjalisty.

1.7. Porada telemedyczna odbywa się zgodnie z zaplanowanym grafikiem godzinowym po wcześniejszym umówieniu się w formie: konsultacji psychologicznych; konsultacji psychiatrycznych, psychoterapii i dietetyki.

1.8. W ramach Porad Telemedycznych Psychiatra lub Psychiatra dzieci i młodzieży może m.in.:

1.8.1. udzielić porady medycznej, w tym zinterpretować wyniki badań lub udzielić informacji na temat przyjmowanych leków;
1.8.2. wystawić e-receptę z zastrzeżeniem pkt 4.7 w Regulaminie Usług;
1.8.3. w uzasadnionych przypadkach wystawić skierowanie na niezbędne badania i konsultacje;
1.8.4. w uzasadnionych przypadkach skierować na wizytę stacjonarną w CBT;
1.8.5. wystawić zaświadczenie o stanie zdrowia Pacjenta (na podstawie dostępnej Specjaliście dokumentacji medycznej).

1.9. W ramach Porad Telemedycznych Psychoterapeuta może m.in.:

1.9.1. prowadzić sesje terapeutyczne w ramach Psychoterapii;
1.9.2. w uzasadnionych przypadkach skierować na Psychoterapię stacjonarną, lub skierować na Wizytę stacjonarną u innego Specjalisty.

1.10. W ramach Porad Telemedycznych Psycholog może m.in.:

1.10.1. udzielić Konsultacji Psychologicznych;
1.10.2. przeprowadzić testy diagnostyczne;
1.10.3. diagnozować Pacjenta na podstawie posiadanej dokumentacji;
1.10.4. w uzasadnionych przypadkach skierować na Wizytę stacjonarną do Psychologa lub innego Specjalisty.

1.11. W ramach Porad Telemedycznych Dietetyk może m.in.:

1.11.1 udzielić konsultacji dietetycznych w zakresie prawidłowej diety dopasowanej do wieku i stanu zdrowia

1.12. Specjaliści zastrzegają sobie możliwość zmiany daty i/lub godziny Porady Telemedycznej, z przyczyn niezależnych od nich takich jak choroba, zdarzenie losowe itp.

1.13. Specjalista może odmówić przeprowadzenia Porady Telemedycznej, w sytuacji gdy dla dobra Pacjenta Wizyta powinna odbyć się w trybie stacjonarnym.

1.14. Porady Telemedyczne są odpłatne, zgodnie z cennikiem CBT znajdującym się na stronie [www.cbt.pl] oraz w recepcjach CBT.

1.15. Korzystanie z Porad Telemedycznych oznacza akceptację niniejszego Regulaminu. Przez akceptację Regulaminu Pacjent i/lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na skorzystanie z Porady Telemedycznej i potwierdza, że ma prawo zgłoszenia w trakcie Porady woli osobistego kontaktu z właściwym Specjalistą.

1.16. Pozostałe postanowienia Regulaminu Usług w CBT stosuje się odpowiednio.

2. Zasady świadczenia Porad Telemedycznych

2.1. W celu prawidłowego przeprowadzenia telefonicznej Porady Telemedycznej, Pacjent powinien dysponować telefonem komórkowym lub innym urządzeniem końcowym, umożliwiającym połączenie telefoniczne, a także miejscem zapewniającym zachowanie poufności oraz swobodę i komfort rozmowy.

2.2. W celu prawidłowego przeprowadzenia Wideo Porady Telemedycznej, Pacjent powinien dysponować urządzeniem i oprogramowaniem spełniającym następujące minimalne wymogi:

2.2.1. dostęp do stanowiska komputerowego lub innego urządzenia końcowego o minimalnej rozdzielczości ekranu wynoszącej 1200x800 pikseli oraz umożliwiającego nawiązanie połączenia z wideo oraz dźwiękiem;

2.2.2. zainstalowany system operacyjny;

2.2.3. dostęp do przeglądarki internetowej

2.2.4. dostęp do sieci Internet;

2.2.5. zainstalowany i uaktualniony program antywirusowy;

2.2.6. włączoną obsługę Cookies i Java Script;

2.2.7. oprogramowanie umożliwiające połączenie się na wideo poradę

2.2.8. głośnik/słuchawki;

2.2.9. miejsce zapewniające zachowanie poufności oraz swobodę i komfort rozmowy;

2.3. Umowa o świadczenie Porad Telemedycznych zostaje zawarta pomiędzy CBT a Pacjentem w momencie rozpoczęcia świadczenia przez Specjalistę Porady Telemedycznej:

2.3.1. w przypadku Wideo Porady Telemedycznej- z momentem nawiązania połączenia z dźwiękiem i wideo pomiędzy Pacjentem a Specjalistą, przez połączenie internetowe w Aplikacji;

2.3.2. w przypadku Telefonicznej Porady Telemedycznej – z momentem nawiązania połączenia telefonicznego między Pacjentem a Specjalistą.

2.4. Umowa o świadczenie Porad Telemedycznych ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia świadczenia przez Specjalistę Porady Telemedycznej:

2.4.1. w przypadku Wideo Porady Telemedycznej- z momentem zakończenia połączenia nawiązanego przez Aplikację, przez Pacjenta lub Specjalistę, niezależnie od powodu;

2.4.2. w przypadku Telefonicznej Porady Telemedycznej – z momentem zakończenia połączenia telefonicznego przez Pacjenta lub Specjalistę, niezależnie od powodu.

2.5. W trakcie trwania Porad Telemedycznych, Pacjentowi zabrania się dostarczania treści bezprawnych, naruszających zasady współżycia społecznego lub obyczajności, w tym w szczególności treści o charakterze obraźliwym, pornograficznym, nawołującym do nienawiści, wulgarnych, nieprawdziwych, mogących wprowadzać w błąd, zawierających wirusy lub złośliwe oprogramowanie czy naruszających prawa osób trzecich, dobre obyczaje lub nieprawdziwe informacje godzące w dobre imię CBT. W przypadku występowania powyższych, Specjalista może przerwać poradę telemedyczną bez zwrotu płatności.

3. Przebieg Porady Telemedycznej

3.1. Specjalista na początku rozmowy weryfikuje tożsamość Pacjenta.

3.2. Specjalista ustalając tożsamości Pacjenta dokonuje tego w oparciu o:
  3.2.1. Dane o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r., o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  3.2.2. dane, które zostały przez niego wskazane w karcie zgłoszenia w CBT.
3.3. Specjalista w celu wykonania Porady Telemedycznej podejmie trzykrotną próbę skontaktowania się z Pacjentem, w ciągu 15 minut od rozpoczęcia zarezerwowanego czasu wizyty. W sytuacji braku kontaktu, Porada Telemedyczna jest anulowana, a Pacjent zobowiązany jest do umówienia kolejnej Wizyty lub Porady Telemedycznej, w innym terminie. Za niewykonaną teleporadę nie przysługuje pacjentowi zwrot kosztów poniesionych na nią
3.4. W przypadku utraty połączenia telefonicznego lub połączenia w Aplikacji niezależnie od powodu, Specjalista zobowiązany jest do realizacji kolejnego połączenia.
3.5. Czas trwania Porady Telemedycznej jest ustalany indywidualnie ze Specjalistą. Po upływie ustalonego czasu, Specjalista może rozłączyć się z Pacjentem. Specjalista może poprosić Pacjenta o umówienie innego terminu Porady Telemedycznej w sytuacji, gdy Pacjent przebywa w otoczeniu uniemożliwiającym odbycie swobodnej rozmowy. W przypadku Porad Telemedycznych z Psychiatrą dzieci i młodzieży, opiekun prawny zobowiązany jest do uczestniczenia w Poradzie równolegle z Małoletnim.
3.6. Specjalista może przerwać Poradę Telemedyczną w sytuacji gdy:
  3.6.1. Pacjent będzie zachowywał się wulgarnie;
  3.6.2. Pytania Pacjenta będą dotyczyły innej osoby, niż tej uprawnionej do Porady Telemedycznej.
3.7. Pacjenta obowiązuje bezwzględny zakaz nagrywania Porad Telemedycznych.
3.8. Pacjent powinien zadbać o poufność. W pomieszczeniu, w którym przebywa podczas Porady, nie może znajdować się żadna osoba trzecia.

4. Odpowiedzialność

4.1. Aplikacja jest rozwiązaniem dostarczonym przez podmiot trzeci.
4.2. CBT nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania programów zewnętrznych, za pomocą których realizowana jest Porada Telemedyczna. Świadczenie Porad Telemedycznych może zostać utrudnione lub uniemożliwione w szczególności w razie zajścia takich okoliczności jak: nienależyta jakość połączenia, uszkodzenie lub wada urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerwania połączenia lub jakiegokolwiek działania osób trzecich.
4.3. CBT nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób trzecich, w wyniku korzystania przez Pacjentów z Porad Telemedycznych w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem.

5. Reklamacje

5.1. **Pacjentowi przysługuje prawo reklamacji Usługi. Reklamacja powinna być złożona w terminie 14 dni od dnia zakończenia Usługi.**
5.2. Reklamacje zgłaszane po terminie określonym w ust. 1 powyżej nie będą rozpatrywane.
5.3. Zgłoszenie reklamacji wraz z dokładnym opisem i podaniem imienia i nazwiska, numeru PESEL, adresu e-mail można dokonać poprzez wysłanie pisma na adres: ul. Wołodyjowskiego 74, 02-724 Warszawa, mailem na adres e-mail: reklamacje@cbt.pl lub telefonicznie na numer: 22 8532050.
5.4. CBT rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na złożoną reklamację zostanie przesłana Pacjentowi w sposób, w który zostało przesłane zgłoszenie lub zgodnie z dyspozycją Pacjenta w tym zakresie.

6. Zagrożenia

6.1. Zgodnie z art. 6 pkt 1) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, CBT niniejszym informuje, iż Pacjent, tak jak każdy inny użytkownik Internetu, podlega zagrożeniom w związku z korzystaniem z Internetu.
6.2. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu jest możliwość „zainfekowania" systemu teleinformatycznego przez oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód, typu wirusy, „robaki"

czy „konie trojańskie". By uniknąć zagrożeń z tym związanych, zaleca się, by Pacjent zaopatrzył swój komputer, który wykorzystuje podłączając się do Internetu w celu korzystania z Wideo Porad Telemedycznych w program antywirusowy oraz zaporę sieciową (tzw. firewall) i stale go aktualizował.

Załącznik nr 2 do Regulaminu Usług CBT

Zasady świadczenia Usług NFZ w CBT

1.1. CBT posiada umowę z krajowymi oddziałami Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ), na podstawie której świadczone są Usługi NFZ.

1.2. W CBT świadczone są Usługi NFZ:

1.2.1. W ramach Ośrodka Środowiskowej Opieki Psychologicznej i Psychoterapeutycznej dla Dzieci i Młodzieży

1.2.2. W ramach Poradni Zdrowia Psychicznego dla dzieci i młodzieży

1.3. W celu skorzystania z Usług wymienionych powyżej, nie jest wymagane posiadanie skierowania od lekarza rodzinnego.

1.4. Warunkiem skorzystania przez Pacjenta z Usług NFZ w CBT jest:

1.4.1. W przypadku Małoletniego - wypełnienie i podpisanie karty zgłoszenia przez rodzica lub opiekuna prawnego, a także pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z postanowieniami niniejszego Regulaminu;

1.4.2. W przypadku Małoletniego, który ukończył 16. rok życia - konieczne jest podpisanie przez Rodzica lub opiekuna prawnego oraz przez Małoletniego, który ukończył 16 rok życia karty zgłoszenia, a także oświadczenia o zapoznaniu się z postanowieniami niniejszego Regulaminu,

1.5. Pierwsze spotkanie w ramach NFZ w Ośrodku Środowiskowej Opieki Psychologicznej i Psychoterapeutycznej dla dzieci i młodzieży jest wizytą Małoletniego oraz rodzica lub opiekuna prawnego Małoletniego z Psychologiem.

1.6. Pierwsze spotkanie w Poradni Zdrowia Psychicznego w ramach NFZ jest wizytą Małoletniego oraz rodzica lub opiekuna prawnego Małoletniego z Psychiatrą.

1.7. Wizyty w ramach Usług NFZ, można umówić osobiście w recepcji poradni CBT lub telefonicznie:

a) Poradnie CBT w Warszawie, Otwocku i Legionowie: tel. 22 150 25 90
b) Poradnia CBT w Łodzi: tel. 42 209 37 47
c) Poradnia CBT w Gdańsku: tel. 58 727 17 12
d) Poradnia CBT w Gdyni: tel. 58 727 17 18

adresy wszystkich placówek CBT znajdą Państwo na naszej stronie internetowej pod adresem: www.cbt.pl/poradnie/placowki-centrum-cbt/.

1.8. Pozostałe postanowienia Regulaminu Usług w CBT stosuje się odpowiednio do Usług NFZ.