

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG COACHINGOWYCH

obowiązujący od dnia: 01.08.2026 r.

## §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług coachingowych, zawierania umów oraz korzystania z usług oferowanych za pośrednictwem strony internetowej: [www.echozmiany.com](http://www.echozmiany.com) prowadzonej przez Agnieszkę Rutkowską działającą w ramach działalności nierejestrowanej w rozumieniu art. 5 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców adres e-mail [echozmiany@op.pl](mailto:echozmiany@op.pl) telefon kontaktowy: +48 606 102 250 zwanej dalej jako „Coach” lub „Usługodawca”.
2. Usługi świadczone przez Coacha obejmują w szczególności indywidualne sesje coachingowe online, pakiety sesji coachingowych oraz bezpłatną konsultację wstępną.
3. Usługi świadczone są zgodnie z zasadami etyki zawodowej coachingu, z poszanowaniem autonomii Klienta, jego wartości, przekonań i prawa do samodzielnego podejmowania decyzji.
4. Coaching jest procesem wspierającym Klienta w określaniu celów, zwiększaniu samoświadomości, poszukiwaniu własnych rozwiązań oraz podejmowaniu działań prowadzących do zmiany.
5. Coaching nie jest psychoterapią, leczeniem, diagnozą psychologiczną, poradnictwem medycznym ani usługą doradczą. Coach nie udziela gwarancji osiągnięcia określonych rezultatów, ponieważ efekty procesu coachingowego zależą również od zaangażowania i działań podejmowanych przez Klienta.

## §2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

1. Coach / Usługodawca – osoba świadcząca usługi coachingowe na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Klient – osoba fizyczna korzystająca z usług coachingowych oferowanych przez Coacha.
3. Sesja coachingowa – indywidualne spotkanie online pomiędzy Coachem a Klientem, którego celem jest wspieranie Klienta w procesie rozwoju osobistego lub zawodowego.

4. Konsultacja wstępna – bezpłatne, jednorazowe spotkanie online trwające 30 minut, którego celem jest wzajemne poznanie się, omówienie potrzeb Klienta oraz sprawdzenie czy coaching jest odpowiednią formą wsparcia.
5. Pakiet coachingowy – zestaw określonej liczby sesji coachingowych zakupionych przez Klienta z góry.
6. Strona internetowa – strona internetowa prowadzona przez Coacha pod adresem: [www.echozmiany.com](http://www.echozmiany.com)
7. Regulamin – niniejszy dokument określający zasady świadczenia usług coachingowych.

### **§3. Zakres i forma świadczenia usług**

1. Sesje coachingowe odbywają się wyłącznie w formie online za pośrednictwem platformy Google Meet lub innego narzędzia uzgodnionego przez Coacha i Klienta.
2. Jedna sesja coachingowa trwa 60 minut.
3. Terminy sesji ustalane są indywidualnie pomiędzy Coachem a Klientem.
4. Link do spotkania online jest przekazywany Klientowi przed ustalonym terminem sesji za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innego uzgodnionego kanału komunikacji.
5. Klient zobowiązuje się zapewnić warunki techniczne umożliwiające udział w sesji, w szczególności:
  - stabilne połączenie internetowe,
  - działający mikrofon oraz kamerę (jeżeli Klient decyduje się na jej użycie),
  - miejsce zapewniające możliwość swobodnej i poufnej rozmowy.
6. Coach zobowiązuje się świadczyć usługi z należytą starannością, zgodnie z posiadaną wiedzą, doświadczeniem oraz zasadami etyki zawodowej.

### **§4. Bezpłatna konsultacja wstępna**

1. Klient może skorzystać z jednej bezpłatnej konsultacji wstępnej trwającej 30 minut.
2. Konsultacja służy wzajemnemu poznaniu się, określeniu potrzeb Klienta oraz przedstawieniu zasad współpracy.
3. Konsultacja wstępna nie jest pełną sesją coachingową i nie obejmuje przeprowadzenia pełnego procesu coachingowego.
4. Coach zastrzega sobie prawo do odmowy rozpoczęcia współpracy, jeżeli uzna, że coaching nie jest właściwą formą wsparcia dla danej osoby, jej aktualnej sytuacji lub gdy zasady etyki zawodowej coacha mogłyby zostać naruszone.

## **§5. Zakup sesji i pakietów coachingowych**

1. Klient może zakupić pojedynczą sesję coachingową lub pakiet sesji dostępny w aktualnej ofercie Coacha.
2. Aktualne ceny usług publikowane są na stronie internetowej: [www.echozmiany.com](http://www.echozmiany.com) i obowiązują w momencie dokonania zakupu.
3. Płatność za sesję pojedynczą oraz pakiety coachingowe dokonywana jest z góry, przed rozpoczęciem świadczenia usługi na wskazane konto bankowe.
4. Dostępne pakiety mogą obejmować:
  - pakiet 5 sesji,
  - pakiet 9 sesji,

zgodnie z aktualną ofertą Coacha.

5. Pakiet zakupionych sesji jest ważny przez okres 12 miesięcy od dnia dokonania zakupu.
6. W okresie ważności pakietu Klient może wykorzystać zakupione sesje po wcześniejszym ustaleniu terminów z Coachem.
7. Po upływie okresu ważności pakietu niewykorzystane sesje tracą ważność, chyba że Coach i Klient uzgodnią inaczej.

## **§6. Rezerwacja terminów, zmiana i odwołanie sesji**

1. Termin/y sesji coachingowej ustalany jest indywidualnie pomiędzy Coachem a Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularza kontaktowego, kalendarza rezerwacji lub innego uzgodnionego kanału komunikacji.
2. Po dokonaniu płatności Klient otrzymuje potwierdzenie zakupu oraz informacje dotyczące dalszej organizacji procesu coachingowego.
3. Klient ma możliwość bezpłatnej zmiany lub odwołania ustalonego terminu sesji, pod warunkiem poinformowania Coacha nie później niż 48 godzin przed rozpoczęciem sesji.
4. Zmiana terminu sesji zgłoszona później niż 48 godzin przed jej rozpoczęciem lub nieobecność Klienta bez wcześniejszego poinformowania Coacha skutkuje uznaniem sesji za zrealizowaną.

5. W przypadku pakietów coachingowych niewykorzystana sesja, która została uznana za zrealizowaną zgodnie z ust. 4, pomniejszą liczbę dostępnych sesji w ramach zakupionego pakietu.
6. W wyjątkowych sytuacjach Coach może indywidualnie podjąć decyzję o zmianie terminu sesji lub odstąpieniu od zasady określonej w ust. 4.
7. Jeżeli sesja nie może odbyć się z przyczyn leżących po stronie Coacha, Coach proponuje Klientowi najbliższy możliwy termin zastępczy.

## **§7. Przebieg sesji coachingowych**

1. Proces coachingowy opiera się na partnerskiej relacji pomiędzy Coachem a Klientem.
2. Coach wspiera Klienta poprzez zadawanie pytań, aktywne słuchanie, odzwierciedlanie, wspieranie refleksji oraz wykorzystywanie narzędzi coachingowych.
3. Klient pozostaje osobą odpowiedzialną za własne decyzje, działania oraz rezultaty podejmowane w związku z procesem coachingowym.
4. Coach nie podejmuje decyzji za Klienta, nie narzuca rozwiązań oraz nie udziela gotowych porad dotyczących życia osobistego lub zawodowego Klienta.
5. Klient zobowiązuje się do aktywnego udziału w procesie coachingowym oraz przekazywania informacji niezbędnych do efektywnego przebiegu sesji.
6. Efekty procesu coachingowego zależą od wielu czynników, w tym od zaangażowania Klienta, jego gotowości do refleksji oraz podejmowania działań.

## **§8. Poufność**

7. Coach zobowiązuje się zachować w poufności informacje uzyskane od Klienta w trakcie konsultacji oraz sesji coachingowych.
8. Poufnością objęte są w szczególności:
  - informacje dotyczące sytuacji osobistej i zawodowej Klienta,
  - tematy omawiane podczas sesji,
  - cele oraz ustalenia wynikające z procesu coachingowego.
9. Coach nie przekazuje osobom trzecim informacji uzyskanych podczas współpracy, z wyjątkiem sytuacji:
  - gdy obowiązek ujawnienia informacji wynika z przepisów prawa,
  - gdy Klient wyrazi na to wyraźną zgodę,

- gdy zachodzi konieczność podjęcia działań związanych z ochroną życia lub zdrowia.
10. Coach może korzystać z superwizji lub konsultacji zawodowych dotyczących swojej pracy, z zachowaniem anonimowości Klienta oraz bez ujawniania informacji umożliwiających jego identyfikację.

## **§9. Zasady korzystania z materiałów coachingowych**

1. Jeżeli w ramach procesu coachingowego Klient otrzyma materiały, ćwiczenia, karty pracy lub inne treści przygotowane przez Coacha, są one przeznaczone wyłącznie do indywidualnego użytku Klienta.
2. Materiały przekazane Klientowi stanowią utwory chronione prawem autorskim.
3. Klient nie jest uprawniony do:
  - kopiowania i rozpowszechniania materiałów,
  - udostępniania ich osobom trzecim,
  - wykorzystywania ich w celach komercyjnych,
  - publikowania ich bez pisemnej zgody Coacha.
4. Powyższe ograniczenia nie naruszają prawa Klienta do korzystania z materiałów w zakresie niezbędnym do własnego rozwoju i pracy własnej.

## **§10. Płatności**

1. Ceny usług coachingowych podane na stronie internetowej są cenami brutto i wyrażone są w złotych polskich.
2. Klient zobowiązany jest dokonać płatności przed rozpoczęciem sesji coachingowej lub rozpoczęciem realizacji pakietu.
3. Dostępne metody płatności: przelew bankowy na rachunek wskazany Klientowi podczas procesu zakupu lub w wiadomości potwierdzającej rezerwację sesji.
4. Po dokonaniu płatności Klient otrzymuje potwierdzenie zakupu na wskazany adres e-mail.
5. Dane dotyczące dokumentu sprzedaży: Na życzenie Klienta wystawiany jest rachunek lub faktura zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§11. Pakiety coachingowe**

1. Pakiety coachingowe obejmują określoną liczbę indywidualnych sesji coachingowych zgodnie z aktualną ofertą Coacha.
2. Pakiety są opłacane w całości z góry.
3. Okres ważności każdego pakietu wynosi 12 miesięcy od dnia zakupu.
4. Klient może wykorzystać wszystkie sesje objęte pakietem w okresie jego ważności.
5. Niewykorzystane sesje po upływie okresu ważności pakietu wygasają.
6. W przypadku rozpoczęcia realizacji pakietu Klient zachowuje prawo do korzystania z pozostałych sesji w ramach wykupionego pakietu w okresie jego obowiązywania, z uwzględnieniem zasad dotyczących odwoływania i przekładania terminów.
7. Pakiet nie może zostać przekazany innej osobie bez wcześniejszej zgody Coacha.

## **§12.Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość**

1. Klient będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w tej ustawie.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient powinien poinformować Coacha o swojej decyzji poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia, wysłanego na adres: [echozmiany@op.pl](mailto:echozmiany@op.pl)
3. Klient może skorzystać z formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Coach zwróci Klientowi otrzymane płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.
5. Zwrot należnych środków nastąpi w przeciągu 14 dni roboczych od dnia skutecznego odstąpienia od umowy.
6. Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta świadczenie usługi coachingowej rozpocznie się przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy, Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku odstąpienia od umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi zwrot zostanie pomniejszony o już odbyte sesje.
7. Jeżeli usługa coachingowa zostanie w pełni wykonana przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, po uzyskaniu wyraźnej zgody Klienta oraz po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia po wykonaniu usługi, Klient traci prawo odstąpienia od umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **§13. Reklamacje**

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące sposobu realizacji usług coachingowych.
2. Reklamacja powinna zostać przesłana drogą elektroniczną na adres: [echozmiany@op.pl](mailto:echozmiany@op.pl)
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - dane umożliwiające identyfikację Klienta,
  - opis sytuacji, której dotyczy reklamacja,
  - wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy.
4. Coach rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji w terminie wskazanym powyżej nie będzie możliwe, Klient zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia oraz przewidywanym terminie odpowiedzi.

### **§14. Odpowiedzialność**

1. Coach zobowiązuje się do świadczenia usług z należytą starannością, zgodnie z posiadaną wiedzą, doświadczeniem oraz zasadami etyki zawodowej.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, że coaching jest procesem rozwojowym, a osiągnięcie określonych rezultatów zależy również od jego indywidualnego zaangażowania, decyzji i działań.
3. Coach nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podejmowane przez Klienta w wyniku procesu coachingowego ani za ich skutki.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za korzystanie z wiedzy, refleksji oraz wniosków wynikających z procesu coachingowego.
5. Coach nie świadczy usług psychoterapeutycznych, medycznych, prawnych ani finansowych i nie ponosi odpowiedzialności za decyzje wymagające specjalistycznej wiedzy z tych obszarów.

### **§15. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest: Agnieszka Rutkowska działającą w ramach działalności nierejestrowanej.

Dane osobowe Klienta przetwarzane są w celu:

- realizacji usług coachingowych,
  - kontaktu z Klientem,
  - obsługi płatności,
  - realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
2. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej [www.echozmiany.com](http://www.echozmiany.com)
3. Klient ma prawo do:
- dostępu do swoich danych,
  - ich sprostowania,
  - usunięcia w przypadkach przewidzianych prawem,
  - ograniczenia przetwarzania,
  - wniesienia sprzeciwu,
  - wniesienia skargi do organu nadzorczego.

## **§16. Komunikacja elektroniczna**

1. W celu realizacji usług coachingowych Coach oraz Klient mogą komunikować się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej oraz platformy Google Meet.
2. Klient zobowiązuje się podawać aktualne dane kontaktowe umożliwiające sprawną realizację usługi.
3. Coach nie odpowiada za problemy techniczne wynikające z działania urządzeń, oprogramowania lub połączenia internetowego po stronie Klienta.
4. W przypadku wystąpienia problemów technicznych uniemożliwiających przeprowadzenie sesji strony ustalą dalszy sposób realizacji spotkania.

## **§17. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia: 01.08.2026 r.
2. Coach zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, przy czym zmiany nie wpływają na umowy zawarte przed wejściem zmian w życie.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
5. Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Coacha w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie.

## **Załącznik nr 1**

### **Formularz odstąpienia od umowy**

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

Adresat:

.....

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy dotyczącej świadczenia usług coachingowych:

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko Klienta: .....

Adres Klienta: .....

Data:

.....

Podpis Klienta (jeżeli formularz jest wysyłany w formie papierowej):

.....