

REGULAMIN REZERWACJI I ODWOŁYWANIA WIZYT ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG W LANULA CLINIC Sp. Z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji wizyt, zmiany i odwoływania zarezerwowanych terminów, realizacji wizyt oraz dokonywania i rozliczania przedpłat za usługi świadczone przez Lanula Clinic Sp. z o.o.
2. Usługodawcą jest Lanula Clinic Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Goszczyńskiego 1/U7, 30-724 Kraków, NIP: 6793252313, zwana dalej „Usługodawcą” lub „Kliniką”.
3. Regulamin znajduje zastosowanie do rezerwacji dokonywanych za pośrednictwem systemu rejestracji internetowej, telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz osobiście w siedzibie Kliniki.
4. Regulamin obejmuje wizyty odbywające się w siedzibie Kliniki oraz konsultacje udzielane na odległość, w szczególności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej lub telefonicznej.
5. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Pacjent - osobę fizyczną, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja lub która korzysta z usług Usługodawcy;
 - 2) Wizyta - zarezerwowane świadczenie zdrowotne lub inną usługę oferowaną przez Klinikę, realizowaną w określonym terminie;
 - 3) Przedpłata - kwotę uiszczaną przez Pacjenta przed planowanym terminem Wizyty, zaliczaną na poczet ceny zarezerwowanej usługi;
 - 4) Cennik - zestawienie cen usług obowiązujących u Usługodawcy;
 - 5) Regulamin - niniejszy Regulamin rezerwacji i odwoływania wizyt oraz świadczenia usług w Lanula Clinic.
6. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w siedzibie Kliniki oraz na stronie internetowej www.lanulaclinic.pl, w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i odtworzenie.
7. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2. Rezerwacja wizyt

1. Udzielanie świadczeń przez Usługodawcę odbywa się co do zasady po uprzednim dokonaniu rezerwacji terminu Wizyty.
2. Rezerwacji można dokonać:
 - 1) za pośrednictwem systemu rejestracji internetowej dostępnego na stronie www.lanulaclinic.pl;
 - 2) telefonicznie pod numerem 12 88 99 988;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem rejestracja@lanulaclinic.pl;
 - 4) osobiście w recepcji Kliniki.
3. Dokonując rezerwacji, Pacjent zobowiązany jest do podania danych niezbędnych do jej prawidłowej realizacji, w szczególności imienia, nazwiska oraz danych kontaktowych.
4. Pacjent zobowiązany jest do podawania danych zgodnych ze stanem faktycznym oraz do informowania Usługodawcy o zmianach danych mogących mieć wpływ na realizację Wizyty.
5. Rezerwacja obejmuje określony rodzaj usługi, termin jej realizacji oraz osobę specjalisty, jeżeli została wskazana przy dokonywaniu rezerwacji.
6. Zarezerwowany termin Wizyty zostaje przeznaczony na realizację świadczenia na rzecz określonego Pacjenta i uwzględniony w

harmonogramie pracy właściwego specjalisty.

7. Przed dokonaniem rezerwacji Pacjenci udostępnia się warunki dotyczące wybranej usługi, w szczególności jej cenę, obowiązek wniesienia ewentualnej Przedpłaty oraz zasady odwołania lub zmiany terminu Wizyty.

8. Usługodawca może przekazać potwierdzenie dokonania rezerwacji za pośrednictwem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej.

§ 3. Przedpłaty

1. Rezerwacja Wizyty co do zasady nie wymaga wniesienia Przedpłaty, z wyjątkiem przypadków określonych w niniejszym paragrafie.

2. Usługodawca pobiera Przedpłatę w wysokości 100% ceny usługi w przypadku konsultacji psychologicznych i psychiatrycznych realizowanych na odległość, w szczególności telefonicznie, jeżeli obowiązek jej wniesienia został wskazany Pacjenci przed dokonaniem rezerwacji.

3. Obowiązek wniesienia Przedpłaty w wysokości 100% ceny usługi może dotyczyć również pierwszej Wizyty u wybranych specjalistów, pod warunkiem uprzedniego poinformowania Pacjenta o takim wymogu.

4. Informacja o wysokości Przedpłaty, terminie jej wniesienia oraz zasadach rozliczenia jest przekazywana Pacjenci przed dokonaniem rezerwacji.

5. Przedpłata zaliczana jest na poczet ceny zarezerwowanej Wizyty.

6. W przypadku odwołania Wizyty nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem jej rozpoczęcia Przedpłata podlega zwrotowi w pełnej wysokości, chyba że Pacjent wyrazi wolę zaliczenia jej na poczet kolejnej Wizyty.

7. W przypadku zmiany terminu Wizyty wniesiona Przedpłata może zostać zaliczona na poczet Wizyty realizowanej w nowym terminie, za zgodą Pacjenta.

8. W przypadku odwołania Wizyty na mniej niż 24 godziny przed planowanym terminem jej rozpoczęcia Usługodawca może zaproponować Pacjenci zaliczenie Przedpłaty na poczet kolejnej Wizyty.

9. W przypadku niestawienia się Pacjenta na opłaconej Wizycie bez jej uprzedniego odwołania albo braku udziału w zarezerwowanej konsultacji Usługodawca dokonuje indywidualnej oceny okoliczności niezrealizowania Wizyty.

10. Przy dokonywaniu oceny, o której mowa w ust. 9, uwzględnia się w szczególności przyczynę nieobecności, możliwość wcześniejszego poinformowania Usługodawcy, gotowość specjalisty do udzielenia świadczenia, udokumentowane próby kontaktu z Pacjentem oraz inne okoliczności mające znaczenie dla rozliczenia Wizyty.

11. W zależności od ustalonych okoliczności i podstawy prawnej rozliczenia Przedpłata może podlegać zwrotowi, zaliczeniu na poczet kolejnej Wizyty albo rozliczeniu w całości lub części na poczet wymagalnej należności przysługującej Usługodawcy.

12. Sam fakt niestawienia się Pacjenta na Wizycie nie stanowi bezwarunkowej podstawy do zatrzymania całości Przedpłaty.

§ 4. Odwołanie i zmiana terminu wizyty

1. Pacjent może odwołać Wizytę lub wystąpić o zmianę jej terminu bez ponoszenia dodatkowych kosztów, jeżeli informacja w tym zakresie zostanie przekazana Usługodawcy nie później niż na 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia Wizyty, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.

2. Termin, o którym mowa w ust. 1, obliczany jest w godzinach, niezależnie od dni kalendarzowych i godzin pracy recepcji.

3. Odwołania Wizyty można dokonać:

1) telefonicznie pod numerem 12 88 99 988;

2) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem rejestracja@lanulaclinic.pl;

3) za pośrednictwem systemu rejestracji internetowej, jeżeli Wizyta została zarezerwowana za jego pośrednictwem, a system udostępnia możliwość jej odwołania.

4. Za moment dokonania odwołania uznaje się chwilę, w której oświadczenie Pacjenta dotarło do Usługodawcy w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.
5. Zmiana terminu Wizyty uzależniona jest od dostępności terminów u danego specjalisty.
6. W przypadku odwołania Wizyty na mniej niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem albo niestawienia się na zarezerwowanej Wizycie zastosowanie znajdują odpowiednie postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności dotyczące rozliczania Przedpłat oraz wizyt fizjoterapeutycznych.
7. W przypadku wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności niezależnych od Pacjenta, uniemożliwiających terminowe odwołanie Wizyty, Usługodawca dokonuje indywidualnego rozpatrzenia zgłoszenia, z uwzględnieniem charakteru i okoliczności zdarzenia.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu pozostają bez uszczerbku dla uprawnień Pacjenta wynikających z przepisów dotyczących odstąpienia od umowy oraz jej wypowiedzenia, jeżeli znajdują zastosowanie.

§ 5. Szczegółne zasady dotyczące wizyt fizjoterapeutycznych

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie do wszystkich Wizyt fizjoterapeutycznych realizowanych przez Usługodawcę, niezależnie od osoby fizjoterapeuty oraz rodzaju zarezerwowanej usługi fizjoterapeutycznej.
2. Rezerwacja Wizyty fizjoterapeutycznej wiąże się z przeznaczeniem określonego przedziału czasu pracy specjalisty wyłącznie na potrzeby realizacji świadczenia na rzecz danego Pacjenta.
3. Odwołanie albo zmiana terminu Wizyty fizjoterapeutycznej bez ponoszenia dodatkowych kosztów możliwe jest nie później niż na 24 godziny przed planowaną godziną jej rozpoczęcia, z zastrzeżeniem uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku odwołania Wizyty fizjoterapeutycznej na mniej niż 24 godziny przed planowanym terminem jej rozpoczęcia, zgłoszenia zmiany terminu po upływie wskazanego okresu albo niestawienia się Pacjenta na Wizycie bez uprzedniego odwołania, Usługodawca może dochodzić rekompensaty z tytułu niewykorzystania zarezerwowanego terminu, jeżeli znajduje to uzasadnienie w okolicznościach konkretnego przypadku oraz obowiązujących przepisach prawa.
5. Wysokość rekompensaty, o której mowa w ust. 4, nie może przekroczyć 50% ceny zarezerwowanej Wizyty fizjoterapeutycznej, obowiązującej w chwili dokonania rezerwacji.
6. Ustalenie należnej rekompensaty następuje po uwzględnieniu okoliczności związanych z niezrealizowaniem Wizyty, w szczególności przyczyn jej odwołania lub nieobecności Pacjenta, możliwości wykorzystania zwolnionego terminu oraz skutków organizacyjnych i ekonomicznych poniesionych przez Usługodawcę.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie stanowią podstawy do automatycznego obciążenia Pacjenta rekompensatą niezależnie od okoliczności niezrealizowania Wizyty.
8. W przypadku stwierdzenia podstawy do dochodzenia rekompensaty Usługodawca przekazuje Pacjentowi, po planowanym terminie niezrealizowanej Wizyty, informację o wysokości należności i podstawie jej naliczenia wraz z indywidualnym linkiem umożliwiającym dokonanie płatności.
9. Informacja, o której mowa w ust. 8, przekazywana jest za pośrednictwem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej.
10. Termin zapłaty należności wynosi 7 dni od dnia przesłania Pacjentowi informacji, o której mowa w ust. 8.
11. Pacjent może zgłosić zastrzeżenia co do zasadności lub wysokości naliczonej należności. Zastrzeżenia podlegają indywidualnemu rozpatrzeniu przez Usługodawcę.
12. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie wystąpienia zdarzeń losowych lub innych okoliczności niezależnych od Pacjenta, Usługodawca może odstąpić od dochodzenia rekompensaty w całości lub części.
13. W przypadku wcześniejszego wniesienia Przedpłaty łączne obciążenie Pacjenta z tytułu niewykorzystania zarezerwowanego terminu Wizyty fizjoterapeutycznej nie może przekroczyć 50% jej ceny, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 6. Informowanie o zasadach rezerwacji i odwoływania wizyt

1. Regulamin udostępniany jest Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji w sposób odpowiedni do kanału, za pośrednictwem którego rezerwacja jest dokonywana.
2. Przed dokonaniem rezerwacji Wizyty fizjoterapeutycznej Pacjent jest informowany o zasadach jej odwołania, w tym o 24-godzinnym terminie odwołania bez ponoszenia dodatkowych kosztów oraz o możliwości dochodzenia rekompensaty w wysokości nieprzekraczającej 50% ceny Wizyty.
3. Usługodawca może dokumentować zapoznanie się Pacjenta z Regulaminem oraz akceptację warunków rezerwacji w szczególności przez:
 - 1) złożenie odpowiedniego oświadczenia w systemie rejestracji internetowej;
 - 2) udokumentowane potwierdzenie warunków podczas rezerwacji telefonicznej;
 - 3) złożenie pisemnego oświadczenia przez Pacjenta.
4. W przypadku Wizyt fizjoterapeutycznych Usługodawca może stosować odrębny formularz potwierdzenia zapoznania się z zasadami rezerwacji i odwoływania Wizyt.
5. Po dokonaniu rezerwacji telefonicznej lub internetowej Wizyty fizjoterapeutycznej Usługodawca przesyła Pacjentowi wiadomość SMS zawierającą potwierdzenie terminu oraz przypomnienie o obowiązujących zasadach odwoływania Wizyt.
6. Wiadomość, o której mowa w ust. 5, może zawierać odnośnik do Regulaminu udostępnionego na stronie internetowej Usługodawcy.
7. Przesłanie wiadomości SMS po dokonaniu rezerwacji ma charakter informacyjny i nie zastępuje obowiązku uprzedniego udostępnienia Pacjentowi warunków rezerwacji.
8. Usługodawca może przysyłać dodatkowe wiadomości przypominające o terminie Wizyty lub zawierające prośbę o potwierdzenie obecności.

§ 7. Punktualność i realizacja wizyt

1. Pacjent zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na umówioną Wizytę lub zapewnienia możliwości uczestnictwa w konsultacji zdalnej w ustalonym terminie.
2. Spóźnienie Pacjenta może skutkować odpowiednim skróceniem czasu Wizyty, jeżeli jest to uzasadnione harmonogramem pracy specjalisty oraz możliwością prawidłowego udzielenia świadczenia.
3. W przypadku spóźnienia uniemożliwiającego prawidłowe lub bezpieczne udzielenie świadczenia specjalista może odmówić przeprowadzenia Wizyty w pierwotnie zarezerwowanym terminie, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz praw Pacjenta.
4. Rozliczenie Wizyty niezrealizowanej z powodu spóźnienia Pacjenta następuje na podstawie okoliczności konkretnego przypadku i właściwych przepisów prawa.
5. W przypadku konsultacji telefonicznych Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia możliwości kontaktu pod numerem telefonu wskazanym przy dokonywaniu rezerwacji.
6. Brak możliwości przeprowadzenia konsultacji z powodu niedostępności Pacjenta podlega indywidualnej ocenie, z uwzględnieniem udokumentowanych prób kontaktu oraz pozostałych istotnych okoliczności.

§ 8. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty przez Usługodawcę

1. Usługodawca może odwołać Wizytę lub zaproponować zmianę jej terminu w przypadku wystąpienia uzasadnionych przyczyn organizacyjnych, technicznych, losowych lub innych okoliczności uniemożliwiających realizację świadczenia w pierwotnie ustalonym terminie.
2. O odwołaniu Wizyty lub konieczności zmiany jej terminu Usługodawca informuje Pacjenta niezwłocznie po powzięciu wiadomości o okolicznościach uzasadniających zmianę.
3. W miarę możliwości Usługodawca proponuje Pacjentowi nowy termin realizacji Wizyty.
4. W przypadku braku akceptacji nowego terminu lub niemożności jego zaproponowania wniesiona przez Pacjenta Przedpłata podlega zwrotowi w pełnej wysokości.
5. Zwrot Przedpłaty następuje w terminie 7 dni od dnia odwołania Wizyty, chyba że przepisy prawa przewidują termin korzystniejszy dla Pacjenta.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§ 9. Reklamacje

1. Pacjent jest uprawniony do zgłaszania reklamacji dotyczących rezerwacji Wizyt, zmiany lub odwoływania terminów oraz rozliczeń związanych z usługami świadczonymi przez Usługodawcę.
2. Reklamacje mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres rejestracja@lanulaclinic.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Pacjenta i rezerwacji oraz opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji.
4. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie nieprzekraczającym 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem terminów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Pacjent informowany jest za pośrednictwem wskazanego przez siebie kanału komunikacji.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa dochodzenia roszczeń przed właściwymi organami i sądami.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej www.lanulaclinic.pl oraz w recepcji Kliniki.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności wynikających ze zmian przepisów prawa, organizacji udzielania świadczeń lub zasad funkcjonowania systemu rejestracji.
3. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw Pacjentów wynikających z rezerwacji dokonanych przed ich wejściem w życie.
4. Postanowienia przewidujące finansowe konsekwencje nieterminowego odwołania Wizyty lub niestawienia się na niej znajdują zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zostały skutecznie uzgodnione z Pacjentem przed dokonaniem danej rezerwacji oraz pozostają zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Ewentualne spory wynikające ze stosowania Regulaminu strony będą starały się rozstrzygać polubownie.
6. W przypadku braku polubownego rozstrzygnięcia sporu właściwość sądu ustala się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego.

8. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa.

9. Niniejszy Regulamin zastępuje dotychczas obowiązujący Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną z dnia 17 kwietnia 2024 r.

10. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29.10.2026r.