REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W GLIWICKIM CENTRUM REHABILITACJI X-REHAB §1 Niniejszy Regulamin określa sposób i warunki wykonywania zabiegów rehabilitacyjnych oraz zakupu towarów w Gliwickim Centrum Rehabilitacyjnym X-REHAB. Centrum może uczestniczyć w prowadzeniu badań naukowych i prac badawczych w powiązaniu z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, profilaktyką chorób i promocją zdrowia. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej www.x-rehab.pl oraz w rejestracji X-REHAB. Na potrzeby Regulaminu poszczególne określenia należy interpretować zgodnie z definicjami wskazanymi poniżej: X-REHAB - Gliwickie Centrum Rehabilitacji X-REHAB przy ul. Szparagowej 19, 44-141 Gliwice – w dalszej części Regulaminu może zamiennie być używane: X-REHAB, lub Przychodnia Zabieg - zabieg rehabilitacyjny z wykorzystaniem specjalistycznego sprzętu rehabilitacyjnego lub zabieg manualny wykonany przez fizjoterapeutę Cennik usług - aktualnie obowiązujący cennik towarów i usług świadczonych w X-REHAB wyrażony w polskich złotych. Cennik dostępny jest w rejestracji oraz na stronie internetowej www.x-rehab.pl Umowa - umowa o świadczenie usług diagnostycznych i rehabilitacyjnych, zawarta z Pacjentem. Pacjent - każdy podmiot korzystający z usług X-REHAB. Produkt - przedmioty przeznaczone do sprzedaży detalicznej na terenie X-REHAB. Pakiet - zestaw zabiegów/usług wydany imiennie na Posiadacza Pakietu Posiadacz Pakietu - Pacjent uprawniony do realizacji wykupionego cyklu zabiegów,czyli tzw. Pakietu Projekt unijny - dofinansowany ze środków Unii Europejskiej projekt naukowo - badawczy, realizowany na terenie X-REHAB przez pracowników projektowych. W danego ramach prowadzone są programy rehabilitacyjne dla Uczestników Projektu. Uczestnik Projektu - Pacjent zakwalifikowany do konkretnego programu rehabilitacyjnego z Projektu Unijnego. §2 1. Korzystanie z usług X-REHAB możliwe jest wyłącznie po zakwalifikowaniu Pacjenta przez profesjonalny personel Przychodni na podstawie przeprowadzonego wywiadu, analizie dokumentacji medycznej i - w zależności od schorzenia - diagnostyki sprzętowej. 2. Pacjent na wizytę lekarską lub wizytę diagnostyczną zobowiązany jest dostarczyć posiadaną dokumentację medyczną. 3. Pacjent przed rozpoczęciem wizyty zobowiązany jest do wypełnienia formularzy wskazanych przez personel, w szczególności: Informacji o stanie zdrowia pacjenta, Oświadczenia o zapoznaniu się z przeciwwskazaniami do danego zabiegu, Świadomej zgody na zabieg rehabilitacyjny, Upoważnienia do udostępnienia lub nieudostępnienia dokumentacji medycznej innym podmiotom. 4. Pacjent przed rozpoczęciem zabiegu powinien poinformować personel X-REHAB o wszelkich chorobach i dolegliwościach wpływających na jego aktualny stan zdrowia. 5. Zabrania się uczestnictwa w Zabiegach po spożyciu jakiejkolwiek dawki alkoholu lub środków odurzających oraz w przypadku złego samopoczucia. 6. Uczestnicy realizowanych Projektów Unijnych zobowiązani są do wypełnienia dokumentów specyficznych dla danego Projektu. §3 1. Zgoda na Zabieg może zostać wyrażona przez Pacjenta będącego osobą pełnoletnią, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych. 2. Zgoda na Zabieg może zostać wyrażona także przez Pacjenta małoletniego, który ukończył 16 rok życia, w przypadku jednak gdy Zabieg ma zostać wykonany u Pacjenta który nie ukończył 18 lat konieczna jest dodatkowa zgoda wyrażona przez przedstawiciela ustawowego. 3. Zgodę na zabieg Pacjenta małoletniego lub Pacjenta nieposiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych wyraża przedstawiciel ustawowy. Zabieg u takiego Pacjenta może zostać wykonany pod warunkiem, w czasie Zabiegu pacjent będzie pod opieką przedstawiciela ustawowego lub opiekuna. §4 1. Zabiegi wykonywane są wyłącznie po uprzednim dokonaniu rezerwacji terminu, a w przypadku poszczególnych Zabiegów także po dokonaniu przedpłaty. 2. Zabiegi realizowane w ramach konkretnego Projektu Unijnego nie wymagają ze strony Pacjenta opłaty – sposób finansowania regulują zapisy danego Projektu. 3. Aby dokonać rezerwacji terminu na Zabieg należy skontaktować się z rejestracją Przychodni telefonicznie, drogą mailową lub osobiście stawić się w siedzibie X-REHAB. 4. Pacjent przed pierwszą wizytą zobowiązany jest stawić się w rejestracji X-REHAB nie później niż 20 minut przed umówioną godziną aby dopełnić wszelkich formalności oraz przygotować się do zabiegu. Przed każdą następną wizytą Pacjent zobowiązany jest stawić się w Przychodni 15 minut przed umówioną godziną aby przygotować się do planowanego Zabiegu. 5. W sytuacji kiedy Pacjent spóźni się na umówioną godzinę, czas spóźnienia odlicza się od czasu przeznaczonego na wykonanie Zabiegu. Jeżeli spóźnienie Pacjenta przekroczy 15 min X-REHAB zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Zabiegu, przy jednoczesnym obciążeniu Pacjenta kosztem nieodbytego Zabiegu. . 6. W przypadku gdy opóźnienie będzie wynikało wyłącznie z przyczyn leżących po stronie X-REHAB czas wykonywania Zabiegu nie zostanie skrócony. 7. X-REHAB zastrzega sobie prawo zmiany fizjoterapeuty/ lekarza świadczącego dany Zabieg. 8. Pacjent ma prawo odwołać umówiony zabieg lub przenieść go na inny termin bez konieczności poniesienia konsekwencji finansowych w przypadku odwołania co najmniej 24 godziny przed umówionym terminem Zabiegu. 9. W celu odwołania bądź przesunięcia terminu Zabiegu Pacjent zobowiązany jest do telefonicznego lub e-mailowego poinformowania X-REHAB oraz

wskazania terminu, kiedy planowany Zabieg miał się odbyć. 10. W przypadku gdy Pacjent odwoła umówiony Zabieg krócej niż 24 godziny przed planowanym terminem bądź nie pojawi się na umówiony termin, X-REHAB ma prawo uznać, iż Zabieg został zrealizowany, co wiąże się z pomniejszeniem dostępnej do wykorzystania ilości zabiegów z Pakietu i zaliczeniem uiszczonej przedpłaty na rzecz nieodwołanego w odpowiednim czasie zabiegu. 11. W przypadku odwołania wizyty w terminie krótszym niż 24 godziny przed umówionym zabiegiem lub niepojawienia się na wizycie, pacjent zostanie obciążony pełnym kosztem zabiegu. Kolejna wizyta może zostać zaplanowana dopiero po uregulowaniu pełnej opłaty za niezrealizowaną wizytę. X-REHAB zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za niezrealizowany zabieg w przypadku niedotrzymania powyższego terminu odwołania. 12. Fizjoterapeuta ma prawo odstąpić od udzielania świadczeń zdrowotnych pacjentowi w przypadku rażącego naruszenia przez niego porządku lub zasad przebiegu procesu leczenia, pod warunkiem, że nie zagraża to bezpośrednio życiu lub zdrowiu pacjenta. 13. W przypadku odstąpienia od świadczenia usług rehabilitacyjnych, fizjoterapeuta zobowiązany jest do udokumentowania tej decyzji w dokumentacji medycznej pacjenta. §5 1. W czasie korzystania z usług X-REHAB Pacjent ma prawo do: − Wyrażenia zgody na dokonanie poszczególnego Zabiegu lub odmowy wyrażenia takiej Zgody po zapoznaniu się z opisem i przeciwwskazaniami do Zabiegów. − Realizacji Zabiegów przez personel o odpowiednich kwalifikacjach z zakresu medycyny i rehabilitacji − Poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel X-REHAB − Zachowania w tajemnicy wszystkich danych Pacjenta, w szczególności danych dotyczących rodzaju Zabiegów z jakich korzystał, ich przebiegu oraz stanie zdrowia. 2. W czasie korzystania z usług X-REHAB Pacjent zobowiązany jest do: − Przestrzegania Regulaminu obowiązującego w X-REHAB − Przestrzegania zasad higieny osobistej − Korzystania ze sprzętu znajdującego się na terenie Przychodni w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, niezagrażający bezpieczeństwu innych osób oraz przy uwzględnieniu zaleceń Personelu X-REHAB. − Pozostawienia ładu i porządku na terenie obiektu po zakończonym Zabiegu. − Przestrzegania zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu i innych środków odurzających na terenie X-REHAB − Poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania personelu X-REHAB oraz innych osób pozostających na terenie Przychodni − Zachowania spokoju i porządku na terenie Przychodni oraz niezakłócania innym osobom możliwości korzystania z usług świadczonych przez X-REHAB − Przestrzegania wszelkich zaleceń personelu X-REHAB 3. W przypadku naruszenia któregokolwiek z praw przysługujących Pacjentowi podczas korzystania z usług świadczonych przez X-REHAB, Pacjent ma prawo zgłosić pisemną skargę Menagerowi X-REHAB. 4. Za wszelkie szkody powstałe na terenie obiektu z winy Pacjenta odpowiada Pacjent. 5. Za przedmioty pozostawione bez opieki na terenie Przychodni (np. w poczekalni czy w szatni) X-REHAB nie ponosi odpowiedzialności. 6. Pacjent korzysta z usług i zabiegów przeprowadzanych przez X-REHAB na własną odpowiedzialność i nie może zgłaszać wobec Przychodni ani poszczególnych członków jej personelu żadnych roszczeń z tytułu uszkodzenia ciała lub utraty zdrowia w związku z korzystaniem z usług i zabiegów, chyba, że zostały one spowodowane przez X-REHAB bądź członków personelu Przychodni w sposób zawiniony. §6 1. Pacjent ma obowiązek dokonać płatności za każdy wykonany Zabieg. 2. Za Zabieg Pacjenta może także zapłacić fundacja, pod opieką której znajduje się Pacjent, ale musi to być wcześniej ustalone z daną fundacją i zgłoszone w rejestracji. Zabiegi mogą się rozpocząć dopiero po potwierdzeniu ze strony fundacji płatności. 3. Cennik usług zawierający ceny za poszczególne Zabiegi oraz Pakiety dostępny jest na stronie www.x-rehab.pl oraz w rejestracji Przychodni. X-REHAB ma prawo do organizowania czasowych akcji promocyjnych dotyczących Zabiegów znajdujących się w ofercie X-REHAB, których zasady mogą zostać odrębnie określone i podane do publicznej wiadomości. 4. Dostępne metody płatności za Zabieg to: płatność gotówką, płatność kartą kredytową lub debetową, bonem podarunkowym X-REHAB oraz przelewem. 5. Klient ma prawo skorzystania z przysługującym mu rabatów, zniżek lub bonów podarunkowych w przypadku gdy o przysługującym uprawnieniu poinformuje przed dokonaniem płatności. §7 1. Wykupione Pakiety zachowują ważność przez 3 miesiące od daty zakupu. 2. Zakupione bony podarunkowe zachowują ważność przez 3 miesiące od daty zakupu. 3. Wykupione Zabiegi nie podlegają zwrotowi, za wyjątkiem sytuacji kiedy Pacjent udokumentuje, iż z przyczyn medycznych nie może skorzystać z wykupionego Zabiegu lub z przyczyn leżących po stronie X-REHAB. 4. W przypadku braku możliwości realizacji wykupionego Zabiegu z powodu awarii sprzętu znajdującego się w X-REHAB koniecznego do wykonania wykupionego Zabiegu, personel X-REHAB wskaże inny możliwy termin lub inny Zabieg do przeprowadzenia przy użyciu sprzętu o podobnych lub wyższych parametrach. 5. Dopuszcza się zmianę wykupionego Zabiegu lub Pakietu Zabiegów na inny Zabieg lub Zabiegi będące w ofercie X-REHAB. 6. Ilość i rodzaj Zabiegów, na które zostaną zamienione uprzednio wykupione Zabiegi zależą od wartości wykupionych wcześniej usług i nie mogą przekraczać wartości wcześniej zakupionego Zabiegu. Ewentualna kwota pozostała na koncie Pacjenta, stanowiąca różnicę

pomiędzy wartością zamienianych Zabiegów, nie podlega zwrotowi, lecz jest doliczana do następnego opłaconego przez Pacjenta rachunku. 7. Wartość zamienionego Zabiegu liczona jest wg. cennika X-REHAB obowiązującego w dniu dokonywania zamiany usług. 8. Zamiana wykupionego Zabiegu nie powoduje wydłużenia terminu jego ważności, o którym mowa w §7, pkt. 1 9. Ważność wykupionego Zabiegu może zostać wydłużona tylko w przypadku, gdy wykonanie Zabiegu przy użyciu innego sprzętu okaże się niemożliwe lub z innych uzasadnionych przyczyn niemożliwe. §8 1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą realizacji usług świadczonych przez X-REHAB 2. Reklamacja może zostać złożona wyłącznie w formie pisemnej, złożonej osobiście w siedzibie X-REHAB lub nadana listem poleconym na adres Przychodni w terminie 14 dni od dnia wykonania usługi lub wystąpienie niepożądanych efektów Zabiegu. 3. Produkty nabyte w X-REHAB nie podlegają zwrotowi. 4. Wszystkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia do. 5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej. §9 1. Pacjent decydując się na zabieg w X-REHAB akceptuje przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE „RODO". 2. Administratorem danych osobowych jest Gliwickie Centrum Rehabilitacji X-REHAB przy ul. Szparagowej 19, 44-141 Gliwice. Pacjent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych administratora w celu niezbędnym do realizacji Przychodni. 3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. W przypadku, gdy Pacjent nie poda danych, Przychodnia ma prawo odmówić wykonania zabiegu. Podstawą przetwarzania danych jest zgoda. Pacjent ma prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie. Dane osobowe będą przetwarzane w celu ewentualnego odwołania zgody, a po takim odwołaniu przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. 4. X-REHAB nie udostępnia ani nie przekazuje zbieranych informacji innym podmiotom, chyba że obowiązek ich udostępnienia wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. 5. Pacjent ma prawo żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych. 6. Regulacje dotyczące obowiązków informacyjnych X-REHAB zostały określone w Polityce Prywatności. §10 1. X-REHAB zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. 2. Zmiana regulaminu zostanie niezwłocznie podana do wiadomości Pacjentów poprzez ogłoszenie w siedzibie Przychodni oraz na stronie internetowej www.x-rehab.pl. 3. Pacjent przystępując do Zabiegu oświadcza, iż zapoznał się z postanowieniami Regulaminu i w pełni akceptuje ich treść. 4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego. W przypadku kontaktu z placóweką zapraszamy pod nr telefonu: 32 3389109 lub pod mail: rejestracja@x-rehab.pl