

REGULAMIN KLINIK MARTIK

& 1 Dział Ogólne informacje:

1.1. Definicje:

- 1.1.1. **Kliniki Martik** - reprezentowane są przez Martik Martę Bogucką-Frańczak ul. Jana Kazimierza 47/U4, 01-248 Warszawa, NIP: 5361824860. Kliniki Martik są podmiotami leczniczymi i świadczą usługi w zakresie: fizjoterapii, integracji sensorycznej, neuro/logopedii, psychologii, profilaktyki zdrowotnej.
- 1.1.2. **Klinika Martik Wola** - placówka znajdująca się przy ul. Jana Kazimierza 47/U4, 01-248 w Warszawie.
- 1.1.3. **Klinika Martik Włochy** - placówka znajdująca się przy ul. Instalatorów 5a/ lokale 1-4, 02-237 w Warszawie.
- 1.1.4. **Pacjent** - osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub małoletni, w imieniu którego jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny dokonuje czynności.
- 1.1.5. **Płatnik**- osoba, instytucja, która dokonuje płatności za wizytę w Klinikach Martik.
- 1.1.6. **Wizyta** - usługa lecznicza/ medyczna świadczona na rzecz Pacjenta.
- 1.1.7. **Portal Medfile** - serwis internetowy, za pośrednictwem którego możliwa jest on-line rezerwacja wizyt w Klinikach Martik oraz w której prowadzony jest kalendarz wizyt a także przechowywane są karty pacjentów.
- 1.1.8. **Recepcja** - miejsce i osoba, która pomaga w dokonaniu rezerwacji, przyjmuje płatności, załatwia sprawy bieżące dotyczące rezerwacji i realizacji wizyt. Można u niej drogą telefoniczną rozmowy lub bezpośredniej rozmowy odwołać wizytę. Recepcja nie przyjmuje odwołań Wizyt drogą sms, e-maile, przez media społecznościowe, ani inną drogą poza rozmowę telefoniczną lub osobistą w Klinikach.
- 1.1.9. **Specjalista** - pracownik lub współpracownik Klinik Martik, który wykonuje usługę leczniczą w Klinikach Martik na rzecz Pacjenta.
- 1.1.10. **Regulamin** - niniejszy regulamin składający się z 13 działów.

1.2. Świadczenia zdrowotne udzielane w Klinikach Martik są odpłatne i nie są refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne dostępna jest na stronie www.martik-med.pl w zakładce „Cennik”. Informację na ten temat można też uzyskać w placówkach Klinik Martik.

1.3. **Płatnik oraz Pacjent ma obowiązek przed dokonaniem rezerwacji wizyty w Klinikach Martik zapoznać się z Regulaminem Klinik Martik. Dokonując rezerwacji Płatnik oraz Pacjent oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem Klinik Martik i akceptuje jego warunki.** Brak akceptacji Regulaminu wiąże się z rezygnacją możliwości dokonania rezerwacji i odbycia Wizyty w Klinikach Martik.

1.4. Każdy Pacjent ma możliwość zapoznania się z Regulaminem na stronie internetowej <https://martik-med.pl/regulamin/> oraz w placówkach Klinik Martik.

1.5. Kliniki Martik zastrzegają sobie prawo do dokonania zmian w Regulaminie.

1.6. W Klinikach Martik wprowadzono Standardy Ochrony Małoletnich, szczegóły i zapis postanowień dostępny jest na stronie internetowej martik-med.pl oraz w Recepcji Klinik.

& 2 Dział Rezerwacje i Płatności

2.1. W celu dokonania rezerwacji wizyty u specjalisty w Klinikach Martik **wymagane jest dokonanie przedpłaty 100 %** ceny wybranej przez pacjenta usługi zgodnie z aktualną ceną znajdującą się na stronie internetowej <https://martik-med.pl/cennik/> oraz akceptacja Regulaminu Klinik Martik.

2.2. Rezerwację wizyty można dokonać

- 2.2.1. Bezpośrednio w Recepcji Kliniki Martik Wola przy ul. Jana Kazimierza 47/U4.
- 2.2.2. Bezpośrednio w Recepcji Kliniki Martik Włochy przy ul. Instalatorów 5a/U1-4.
- 2.2.3. Poprzez rozmowę telefoniczną pod numerem telefonu 506-499-257 lub 601-471-069.
- 2.2.4. Drogą internetową poprzez system <https://www.medfile.pl> dostępny przez stronę internetową <https://martik-med.pl/kontakt/>.

2.3. W czasie rezerwacji wizyty należy dokonać 100% płatności za wizytę.

- 2.3.1. Dokonując zapisu w placówkach Klinik Martik, należy dokonać przedpłatę w Recepcji/ u specjalisty bezpośrednio przy składaniu rezerwacji terminu Wizyty.
- 2.3.2. W przypadku rezerwacji w formie rozmowy telefonicznej przedpłatę należy dokonać poprzez wysłany Płatnikowi/ Pacjentowi link do płatności w formie sms lub e-mail do 3 godzin od dokonania wstępnej rezerwacji terminu.
- 2.3.3. W przypadku dokonywania rezerwacji przez Internet, w formie on-line poprzez system Medfile należy opłacić przedpłatę za wizytę od razu w czasie składania rezerwacji przez portal przedpłaty24, do którego bezpośrednio kieruje system Medfile.

2.4. Pacjent oświadcza, że wszystkie wpisane przez niego dane w czasie składania rezerwacji przez system Medfile oraz podane prze niego dane Recepcji przy rezerwacji osobistej lub telefonicznej są prawdziwe i bierze on pełną osobistą odpowiedzialność za wszystkie skutki podania tych informacji, zwalniając w tym zakresie w wszelkiej odpowiedzialności ich adresata.

2.5. Pacjent w czasie rejestracji zobowiązany jest podać m.in. dane: imię i nazwisko, adres zamieszkania, e-mail, numer telefonu, Pesel, Pacjenta oraz przedstawiciela ustawowego.

2.6. Wpłacona przedpłata jest równoznaczna z potwierdzeniem rezerwacji danego terminu oraz akceptacją regulaminu.

& 3 Dział Odwoływanie oraz Przekładanie Wizyt

3.1. **Odwołać lub przełożyć wizytę można wyłącznie drogą telefoniczną lub osobistej rozmowy z Recepcją.** Nie dopuszcza się innych form odwołania wizyty (m.in. sms, mail i za pośrednictwem mediów społecznościowych).

- Kontakt telefoniczny do Kliniki Martik Wola możliwy jest pod numerem telefonu: +48 506 499 257.
- Kontakt telefoniczny do Kliniki Martik Włochy możliwy jest pod numerem telefonu: +48 601 471 069.

3.2. Pacjent **ma możliwość dwukrotnego przełożenia** opłaconej wizyty pod warunkiem, że wizyta została odwołana zgodnie z obowiązującym regulaminem placówki, czyli w dniu poprzedzającym wizytę najpóźniej do godziny 17.00. W przydatku wizyt poniedziałkowych do poprzedzającej wizytę soboty, do godziny 15.00. Natomiast w przydatku wizyt występujących bezpośrednio po świętach oraz dniach wolnych od pracy, w ostatni dzień pracy kliniki do godziny 17.00. W takiej sytuacji przedpłata zostanie przeniesiona na początek nowego umówionego terminu wizyty.

3.3. W przypadku odwołania wizyty przez Płatnika/ Pacjenta po godzinie 17.00 dnia poprzedzającego wizytę lub w dniu wizyty, w przydatku wizyt poniedziałkowych odwołania po godz. 15.00 w sobotę poprzedzającą wizytę, niedzielę oraz w dniu wizyty. Natomiast w przydatku wizyt występujących bezpośrednio po świętach oraz dniach wolnych od pracy, odwołana wizyta w dniach, których Klinika/recepcja nie pracuje oraz w dniu wizyty, wizyta ta uznana jest za wizytę odbytą i obowiązuje 100% płatności za nią.

Brak zwrotu przedpłaty, konieczność opłacenia wizyty uzasadnia konieczność poniesienia przez Kliniki Martik kosztów należytego przygotowania gabinetu, zapewnienia potrzebnego sprzętu i wyposażenia medycznego oraz kosztów związanych z pozostawianiem w gotowości personelu do wykonywania wizyty.

3.4. Klinika Martik **nie realizuje zwrotów przedpłat/ płatności za Wizyty**, możliwa jest 2 krotka zmiana zarezerwowanego terminu, zmiana specjalisty lub wymiana

usługi.

3.5. Nie dokonanie przedpłaty za wizytę nie jest równoznaczne z odwołaniem wizyty. Pacjent/ Płatnik rezerwując wizytę oświadczył, że zapoznała się z Regulaminem Klinik Martik i zaakceptował jej warunki, w tym otrzymał informację, iż odwołać wizytę można wyłącznie poprzez telefoniczną lub osobistą rozmowę z Receptcją.

W przypadku, gdy Pacjent nie odwołał wizyty Regulaminowo i nie stał się na wizytę jest zobowiązany do dokonania 100% płatności za wizytę.

3.6. W przypadku braku zaksięgowania przedpłaty za wizytę, Klinika Martik ma prawo anulować rezerwację wizyty i o tym fakcie poinformować Pacjenta w formie sms na podany w czasie rezerwacji numer telefonu.

3.7. W przypadku nieodwołania oraz nieprzybycia na wizytę Pacjenta i w przypadku braku z nim kontaktu telefonicznego, kolejne umówione wizyty mogą zostać odwołane. Kliniki Martik informują Pacjenta/ Płatnika o tym fakcie poprzez sms na numer wskazany przy składaniu rezerwacji.

3.8. Kliniki Martik zastrzegają sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty, również w dniu wizyty. Nagle odwołanie może nastąpić wyłącznie z ważnych powodów np. choroby specjalisty, awarii sprzętu medycznego uniemożliwiającego wykonanie usługi itp. W razie odwołania wizyty z winy Klinik Martik, Kliniki Martik proponują Pacjentowi nowy, najszybszy możliwy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub nie zaproponowania go Kliniki Martik zwróćą Pacjentowi całość uiszczoną przedpłaty. Zwrot przedpłaty Kliniki Martik dokonają w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty.

& 4 Dział Przebieg Wizyt

4.1. W Klinikach Martik obowiązuje strefa Czysta i Brudna. Strefa Brudna znajduje się w miejscu, gdzie położone są na podłodze wycieraczki, na owej strefie osoby przebywające w Klinikach mogą przebywać w obuwii. Natomiast pozostały obszar Klinik to strefa Czysta, na której obowiązuje zmiana obuwia lub zdjęcie obuwia i poruszanie się w skarpetkach, w czasie lata dopuszcza się noszenie ochraniaczy na obuwie.

4.2. Wizyty w Klinikach Martik odbywają się w formie stacjonarnej w placówkach Kliniki Martik Wola oraz Kliniki Martik Włochy. Pacjent jest zobowiązany do stawienia się do właściwej Kliniki.

4.3. Wymagana jest wcześniejsza rezerwacja Wizyt i dokonanie przedpłaty za Wizyty. Wizyty Pacjentów są umawiane na określoną datę oraz godzinę. Pacjent zobowiązany do stawienia się na Wizytę na min. 5 minut przed jej planowanym terminem w przypadku wizyty pierwszorazowej w celu wypełnienia Zgody na Leczenie. Z uwagi na specyfikę Wizyt u poszczególnych Specjalistów, mogą się one przedłużyć, co Pacjent przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. W związku z tym Pacjent powinien zaplanować odpowiednią rezerwę czasową co do odbycia Wizyty.

4.4. Wizyty fizjoterapeutyczne trwają do 45 min, psychologiczne do 50-55 min, logopedyczne i zajęcia grupowe oraz pozostałe zgodnie z wybraną usługą. Czas terapii może zostać skrócony w przypadku nadmiernego zmęczenia Pacjenta, zaleceń specjalisty lub innych przeciwwskazań medycznych.

4.5. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na terapię, terapeuta nie ma obowiązku przedłużania wizyty, nie ma też możliwości zwrotu pieniędzy za utracony czas.

4.6. Pacjent nie powinien stawiać się na Wizytę w przypadku, gdy wie, że jest zakaźnie chory lub w sytuacji, gdy stwierdzi u siebie objawy typowe dla chorób wirusowych (przebiegnięcie, grypa, COVID-19, etc.), takich jak: wydzielnina z nosa, ból gardła, podwyższona temperatura, etc.

4.7. Kliniki Martik oraz Specjaliści zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z Pacjentem uzyskanych w trakcie Wizyty.

4.8. Przeprowadzenie badania lub udzielenie innego świadczenia zdrowotnego w ramach Wizyty poprzedza wyrażenie zgody przez Pacjenta. Pacjent ma prawo do uzyskania wszelkich informacji umożliwiających podjęcie świadomej zgody na świadczenie w ramach Wizyty. Udzielanie informacji innym osobom może mieć miejsce wyłącznie za zgodą Pacjenta.

4.9. Na początku Wizyty, przed przystąpieniem do świadczenia, Specjalista przeprowadza wywiad oraz wstępne badania funkcjonalne, które podlega wpisowi w dokumentacji medycznej Pacjenta w systemie Medfile. Prowadzący wywiad i badanie określa cel terapii optymalny dla Pacjenta oraz metodykę procesu leczenia, dążąc do maksymalnej poprawy stanu zdrowia Pacjenta oraz jego sprawności psychoruchowej. Pacjentowi przysługuje prawo czynnego udziału zarówno w określaniu celu, jak i metodyki leczenia. Planując świadczenie uwzględnia się wszelkie uwagi i sugestie Pacjenta dotyczące stanu jego zdrowia, sprawności psychomotorycznej oraz dokumentację medyczną przedstawioną przez Pacjenta.

4.10. Pacjent do momentu ukończenia 18 roku życia korzysta ze świadczeń zdrowotnych jedynie za zgodą i w obecności przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego. Pacjent może być przyjęty na planową Wizytę w obecności opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę w formie pisemnej. Pacjent pomiędzy 16. a 18. rokiem życia może być przyjęty bez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego, o ile przedstawiciel ustawowy wyrazi na to pisemną zgodę.

4.11. Pacjent zobowiązany jest do udzielenia pełnych i wyczerpujących informacji, w szczególności o przeciwwskazaniach lub innych okolicznościach mogących mieć wpływ na planowane świadczenie w ramach Wizyty. Pacjent obowiązany jest również do poinformowania o zasięgniętych opiniach u innych specjalistów, o ile jest to niezbędne do realizacji świadczenia przez Kliniki Martik.

4.12. W uzasadnionych przypadkach Pacjent zostanie poinformowany o konieczności wykonania dodatkowych badań, w tym konieczności przeprowadzania pogłębionej diagnostyki, co może wiązać się z koniecznością odbycia dalszych Wizyt. W przypadku wątpliwości lub wystąpienia przeciwwskazań Specjalista może odmówić świadczenia usług Pacjentowi.

4.13. Za wyraźną zgodą Specjalisty, Pacjent uprawniony jest do nagrywania lub fotografowania przebiegu Wizyty. W uzasadnionych przypadkach Specjalista może zwrócić się do Pacjenta z prośbą o możliwość wykonania zdjęcia albo nagrania procesu leczenia.

4.14. Do obowiązków Pacjenta podczas Wizyt należy:

- **4.14.1.** Przestrzeganie Regulaminu obowiązującego w Klinikach Martik.
- **4.14.2.** Przestrzeganie zakazów i wytycznych określonych przez Kliniki Martik.
- **4.14.3.** Nieprzekraczanie obszarów zastrzeżonych dla personelu Klinik Martik.
- **4.14.4.** Przestrzeganie zasad higieny osobistej.
- **4.14.5.** Szanowanie mienia Klinik Martik, oraz odpowiedzialności materialnej za ich zniszczenie.
- **4.14.6.** Korzystanie z telefonów komórkowych w sposób niestwarzający uciążliwości dla pozostałych pacjentów oraz personelu Klinik Martik, w szczególności zabrania się prowadzenia rozmów telefonicznych w czasie Wizyt.

& 5 Dział Frakture i Promocje

5.1. Osoby zainteresowane wystawieniem faktury proszone są o wcześniejsze przekazanie tej informacji recepcji lub terapii. W przypadku zapisu on-line wymagane jest wpisanie chęci wystawienia faktury w czasie składania zamówienia.

5.2. Po wystawieniu paragonu, nie ma możliwości wystawienia faktury na firmę lub fundację. W przypadku dokonania płatności przez osobę fizyczną za Wizytę w Receptji, do wystawienia faktury niezbędny jest zwrot paragonu, jeśli Pacjent/Płatnik go nie zwróci Receptji nie ma możliwości wystawienia faktury.

5.3. Na fakturze figuruje faktyczna nazwa wykonanej usługi medycznej oraz cena jej sprzedaży.

5.4. Jeśli Pacjent chce skorzystać z cen promocyjnych, vouchera zobowiązany jest poinformować Receptcję/ Specjalistę o tym fakcie przy wykonywaniu rezerwacji Wizyty oraz przed dokonaniem płatności za zrealizowaną Wizytę. Każdy Pacjent z danej promocji może skorzystać tylko raz.

& 6 Dział Bezpieczeństwo

6.1. Za bezpieczeństwo małoletniego oczekującego na Wizytę odpowiada jego przedstawiciel ustawowy.

6.2. Zabrania się wchodzenia do gabinetów terapeutycznych bez Specjalisty.

6.3. Przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny zobowiązani są odebrać małoletniego w ustalonym czasie po zakończeniu zajęć. W przypadku nieodebrania dziecka na czas, za opiekę nad dzieckiem pobierana jest opłata w wysokości pełnych zajęć.

6.4. Specjaliści i Receptcja nie ponoszą odpowiedzialności za Pacjenta nieletniego nieodebranego przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego po zakończeniu Wizyty.

6.5. Pacjent ponosi odpowiedzialność materialną za wyrządzone przez siebie szkody, a w przypadku małoletnich osób – przedstawiciel ustawowy.

6.6. Placówki Klinik Martik nie odpowiadają za rzeczy pozostawione na ich terenie.

6.7. Niedopuszczalne jest zabieranie kluczy do szafek z szatni lub pozostawianie rzeczy w szafkach na czas dłuższy niż czas Wizyty. Rzeczy pozostawione w szafkach nie będą przechowywane.

6.8. Zabrania się trzymania na terenie Klinik Martik, w szatni środków lub przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla osób przebywających na terenie Klinik Martik.

6.9. W przypadku, gdy niepełnoletniego Pacjenta po Wizycie ma odebrać inna osoba, niż przedstawiciel ustawowy. Przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest

do wcześniejszego pisemnego poinformowania o tym fakcie pracowników Kliniki. W pisemnym oświadczeniu Przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest wskazać dane personalne opiekuna faktycznego w tym serię i numer dokumentu tożsamości.

Osoba odbierająca/ opiekun faktyczny niepełnoletniego Pacjenta zobowiązana jest wylegitymować się pracownikowi Kliniki dokumentem tożsamości. Tylko po spełnieniu powyższych warunków możliwe będzie odebranie małoletniego przez osobę inną niż opiekun prawny.

& 7 Dział Pakietów Wizyt

7.1. Karnet jest imienny i tylko wymieniona osoba może z niego korzystać.

7.2. Korzystanie z karnetu gwarantuje niższe ceny oraz daje gwarancję, że cena wizyt nie ulegnie zmianie.

7.3. Pakiet dla dzieci obejmuje 10 wizyt. Pakiet dla osób dorosłych 5 wizyt. Pakiet INDIBA 6 lub 12 zabiegów.

7.4. Karnet jest ważny przez 12 tygodni od daty zakupu. Data rozpoczęcia pakietu podana jest na karnecie.

7.5. Użytkownik pakietu ma zagwarantowane wcześniej ustalone terminy wszystkich wizyt. Osoby nieposiadające pakietu mogą zarezerwować wyłącznie 2 terminy w przód.

7.6. Użytkownik karnetu zobowiązany jest do okazania go przed każdą wizytą, w celu weryfikacji odbytych wizyt.

7.7. W przypadku nieobecności zgłoszonej wcześniej niż do godziny 17.00 dnia poprzedzającego wizytę; w przydatku wizyt poniedziałkowych do poprzedzającej wizyty soboty, do godziny 15.00, natomiast w przydatku wizyt występujących bezpośrednio po świętach oraz dniach wolnych od pracy, w ostatni dzień pracy kliniki do godziny 17.00, jest możliwość odrobienia zajęć pod warunkiem wolnego terminu.

7.8. Zgłoszenie nieobecności pacjenta na zajęciach możliwe jest do godz. 17.00 dzień przed planowanym terminem wizyty. W sytuacji wizyt poniedziałkowych do poprzedzającej wizyty soboty, do godziny 15.00 a wizyt występujących bezpośrednio po świętach oraz dniach wolnych od pracy, w ostatni dzień pracy kliniki do godziny 17.00. W przypadku odwołania po wyżej wymienionych terminach lub w dniu wizyty uznaje się, że usługa została zrealizowana a opłata za spotkanie zostaje przeznaczona na pokrycie kosztów należytego przygotowania gabinetu, zapewnienia potrzebnego sprzętu i wyposażenia medycznego oraz kosztów związanych z pozostawianiem w gotowości personelu do wykonywania wizyty i nie podlega zwrotowi, ani odrobieniu wizyty.

7.9. Niewykorzystane wizyty z powodu nieobecności specjalisty, braku możliwości wykonania usługi przez Klinikę Martik odbędą się w innym, wspólnie ustalonym terminie.

7.10. W przypadku dłuższej nieobecności specjalisty dopuszcza się kontynuowanie terapii u innego specjalisty o takich samych lub wyższych kompetencjach, we wspólnie ustalonym terminie.

7.11. Karnet nie podlega wymianie, sprzedaży, ani żadnej innej formie zbycia lub odstąpienia. Użyczenie innym osobom, niż wymienione w karnecie powoduje jego wygaśnięcie.

7.12. Opłata wniesiona za karnet nie podlega zwrotowi bez względu na liczbę wykorzystanych wizyt.

& 8 Dział Parking

8.1. Parking na czas korzystania z Wizyty dla Pacjentów jest bezpłatny.

8.2. Dla osób, które aktualnie nie korzystają z Wizyty w Klinice Martik Wola parking jest płatny - 20zł każda rozpoczęta godzina.

8.3. Płatności należy dokonać przed zaparkowaniem w Recepcji Kliniki Martik Wola. Jeśli recepcja jest zamknięta nie ma możliwości korzystania z usług naszego parkingu (kara 500zł).

8.4. W przypadku braku paragonu za szybą, od strony kierowcy potwierdzającego dokonanie płatności za parking Kliniki Martik Wola, właściciel samochodu zobowiązuje się zapłacić karę w wysokości 500zł.

8.5. Każdy wjeżdża/ korzysta z parkingu Kliniki Martik na własną odpowiedzialność. Klinika Martik nie ponosimy odpowiedzialności za szkody poniesione na terenie parkingu.

& 9 Dział TUS (Trening Umiejętności Społecznych)

9.1. Wizyty odbywają się raz w tygodniu zgodnie z ustalonym harmonogramem.

9.2. Pojedyncze spotkanie Wizyty TUS trwa do 60 min. Czas trwania Wizyty może zostać skrócony jeśli stan skupienia Uczestników/ Pacjentów lub inne ważne parametry wpływają niekorzystnie na jej Uczestników/ Pacjentów.

9.3. Zajęcia odbywają się w 3-7 osobowych stałych grupach. Grupy podzielone są ze względu na podobny wiek, ale co kluczowe, że względu na indywidualne potrzeby oraz możliwości Uczestników/ Pacjentów.

9.4. Zajęcia przeznaczone są dla Uczestników/ Pacjentów. Ze względu na dobro grupy, nie ma możliwości uczestnictwa osób trzecich/ rodziców.

9.5. Opiekun ustawowy zobowiązany jest do punktualnego odbioru Uczestnika/ niepełnoletniego pacjenta z zajęć (przybycie najpóźniej na 5 min przed planowanym zakończeniem zajęć). Klinika, ani Specjalista nie odpowiadają za bezpieczeństwo oraz opiekę nad dzieckiem/ niepełnoletnim Pacjentem poza czasem trwania Wizyty.

9.6. W przypadku, gdy Uczestnika/niepełnoletniego pacjenta po Wizycie ma odebrać inna osoba, niż przedstawiciel ustawowy. Przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest do wcześniejszego pisemnego poinformowania o tym fakcie pracowników Kliniki. W pisemnym oświadczeniu opiekun zobowiązany jest wskazać dane personalne opiekuna faktycznego w tym serię i numer dokumentu tożsamości.

Opiekun faktyczny odbierający w zastępstwie pacjenta niepełnoletniego zobowiązana jest wylegitymować się pracownikowi Kliniki dokumentem tożsamości.

Tylko po spełnieniu powyższych warunków możliwe będzie odebranie dziecka przez osobę inną niż przedstawiciela ustawowego.

9.7. Pacjent niepełnoletni może uczestniczyć w Wizytach wyłącznie jeśli nie przechodzi infekcji oraz choroby zakaźnej. Zauważenie przez specjalistę objawów infekcji oznacza brak zgody na uczestnictwo dziecka w zajęciach. Reguła ta podyktowana jest troską o zdrowie pacjentów nieletnich oraz ciągłość prowadzenia Wizyt.

9.8. Specjalista w czasie trwania cyklu Wizyt, ze względu na potrzeby pacjenta nieletniego ma prawo przenieść go do innej grupy.

9.9. W przypadku, gdyby specjalista uzna, iż na zajęciach grupowych nie jest w stanie osiągnąć zamierzonych celów u Pacjenta nieletniego, specjalista może zaproponować Wizyty indywidualne w cenie zgodnym z obowiązującym cennikiem konsultacji psychologicznej. Zwrocona zostanie kwota za niewykorzystane Wizyty TUS.

9.10. Zajęcia odbywają się w cyklu Wizyt TUS. Obowiązuje płatność za cały cykl Wizyt TUS, można dokonać płatności w 1 lub w dwóch ratach. W przeliczeniu koszt pojedynczych zajęć wynosi 90 zł. Przy czym jedno zajęcia w cyklu są gratis, na poczet ewentualnej nieobecności uczestnika. Płatność jest bezzwrotna.

& 10 Dział Skargi i Reklamacje

10.1. Skargi, zastrzeżenia oraz reklamacje mogą być zgłaszane drogą mailową na adres e-mail: biuro@martik-med.pl

10.2. Skargi, zastrzeżenia oraz reklamacje rozpatrywane są w terminie nie dłuższym niż 30 dni i załatwiane są w formie tożsamej.

10.3. Pacjent ma prawo do złożenia skargi na działanie Podmiotu Leczniczego do Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

10.4. Odstąpienie od umowy zawartej on-line/ na odległość:

- **10.4.1.** Płatnik/ Pacjent może zawrzeć umowę z Kliniką Martik w formie on-line - na odległość przez samodzielny zapis na Wizytę portal Medfile. Uzupełniając dane przy rejestracji Płatnik/ Pacjent oświadcza, że są one prawidłowe, aktualne i bierze za nie pełną odpowiedzialność, wyraża zgodę na ich przetwarzanie w celu realizacji świadczonych usług przez Kliniki Martik. Pacjent/ Płatnik zawierając umowę w formie on-line akceptuje regulamin Klinik Martik i zobowiązany jest do jego przestrzegania. Kliniki Martik nie ponoszą odpowiedzialności, za żadne szkody związane z działaniem systemu Medfile.
- **10.4.2.** Odstąpienie z umowy zawartej na odległość on-line możliwe jest tylko, gdy umowa została zawarta bez pośrednictwa Recepcji oraz pracowników Klinik Martik, przez system Medfile. W przypadku, gdy Pacjent/ Płatnik **odwoła zarezerwowany termin** zgodnie z pkt. 3 Dział Odwoływanie i przekładanie Wizyt niniejszego Regulaminu i chce odstąpić z umowy zawartej drogą on-line zobowiązana jest w tym celu złożyć pisemną prośbę o rezygnację z Umowy zawartej drogą on-line najpóźniej do godz. 17.00 dnia poprzedzającego wizytę, w przydatku wizyt poniedziałkowych do poprzedzającej soboty, do godziny 15.00, natomiast w przydatku świąt i dni wolnych od pracy w ostatni dzień pracy kliniki, do godziny 17.00.
- **10.4.3.** Pacjent wykonując przedpłatę przy zawieraniu umowy on-line oświadcza, iż jest świadomy, że prawo odstąpienia od umowy zawartej on-line poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość w Klinikach Martik (Dz.U.2023.0.2759 t.j. - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Art.38. prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość punkt 1) nie przysługuje, gdy pacjent regulaminowo odwoła wizytę lub owa wizyta zostanie wykonana. W przypadku nie odwołania wizyty zgodnie z regulaminem uznaje się, że usługa została wykonana, a środki wpłacone przez Pacjenta, Kliniki Martik przeznaczają na poczet pokrycia kosztów należytego przygotowania gabinetu, zapewnienia potrzebnego sprzętu i wyposażenia medycznego oraz kosztów związanych z pozostawianiem personelu w gotowości do wykonywania wizyty.
- **10.4.4.** Pisemną prośbę o rezygnację z Umowy zawartej drogą on-line należy złożyć osobiście w recepcji Klinik Martik lub mailowo wysyłając uzupełniony

oraz osobiście podpisany skan dokumentu na adres e-mail: biuro@martik-med.pl. Wzór Rezygnacji z Umowy zawartej drogą on-line dostępny jest na recepcji Klinik.

- **10.4.5.** Kliniki Martik mają 14 dni na rozpatrzenie prośby o rezygnację z Umowy zawartej drogą on-line i w przypadku spełnienia wszystkich obowiązków przez pacjenta/rezerwującego wizytę wykona zwrot płatności przez system przelewy24 wpłaconej wcześniej przez pacjenta przedpłaty.

& 11 Dział Prowadzenie Dokumentacji Medycznej i jej Udostępnianie

11.1. Kliniki Martik prowadzą dokumentację medyczną Pacjentów w Portalu Medfile.

11.2. Kliniki Martik udostępniają dokumentację medyczną, zaświadczenia oraz opinie na podstawie pisemnego Wniosku o Udostępnianie Dokumentacji Medycznej składanego przez osobę uprawnioną w świetle przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Wzór wniosku dostępny jest w Recepcji Klinik Martik.

11.3. Udostępnienie dokumentacji medycznej, zaświadczenia lub opinii może nastąpić tylko pod warunkiem dokonania uprzedniej weryfikacji tożsamości osoby wnioskującej o jej udostępnienie. W związku z powyższym nie ma możliwości złożenia wniosku przez Internet.

11.4. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.

11.5. Realizacja wniosku następuje bez zbędnej zwłoki z zachowaniem terminu do 14 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się wydłużenie terminu do odbioru dokumentacji oraz potwierdza dane osoby upoważnionej.

11.6. Wnioskowana dokumentacja wydawana jest w Recepcji Klinik Martik. Pracownik recepcji wydający dokumentację potwierdza dane Wnioskodawcy oraz tożsamość osoby odbierającej wnioskowaną dokumentację, a w przypadku, gdy dokumentację odbiera osoba upoważniona, Pracownik recepcji odbiera oryginał upoważnienia.

11.7. Na pisemny wniosek pacjenta możliwe jest przesłanie dokumentacji drogą elektroniczną, na adres e-mail pacjenta wskazany we wniosku.

11.8. Wydanie dokumentacji medycznej jest bezpłatne.

11.9. Wydanie zaświadczenia lub opinii jest płatne i wynosi 100zł za każdy dokument. Wydanie zaświadczenia lub opinii możliwe jest po minimum 3 powtarzających się regularnie Wizytach.

& 12 Dział Wypożyczanie nosideł

12.1. Wypożyczalnia nosideł dostępna jest w Klinice Martik Włochy przy ul. Instalatorów 5a w Warszawie.

12.2. Wypożyczyć nosidło można za pośrednictwem swojego fizjoterapeuty w trakcie Wizyty lub w momencie, gdy dostępna jest stacjonarna Recepcja w Klinice Martik Włochy.

Godziny pracy recepcji dostępne są na naszej stronie internetowej <https://martik-med.pl/kontakt/>, lecz przed przyjazdem prosimy o kontakt telefoniczny, by upewnić się, że Recepcja znajduje się w oddziale. Specjaliści mają możliwość wynajęcia nosidła wyłącznie swojemu pacjentowi w czasie trwania Wizyty.

12.3. W momencie wypożyczenia nosidła wymagany jest zwrotny depozyt w wysokości 250zł, który jest zwracany klientowi w momencie zwrotu nosidła.

12.4. Cennik wypożyczalni nosideł:

- 12.4.1. Nosidło Tula (wszystkie modele): 10 zł / doba przy wynajmie na dłużej niż 7 dni cena to tylko 8 zł dziennie.
- 12.4.2. Nosidło Kavka (model multi-age PLUS, Multi-Age, essence): 10 zł / doba przy wynajmie na dłużej niż 7 dni cena to tylko 8 zł dziennie.
- 12.4.3. Nosidło Kavka (model: Handy): 15 zł / doba przy wynajmie na dłużej niż 7 dni cena to tylko 10 zł dziennie.

12.5. Przy wynajmie nosidła do 3 dób obowiązuje dopłata 10zł za pranie nosidła.

12.6. Przy wynajmie długoterminowym, powyżej 1 miesiąca obowiązuje RABAT i indywidualna wycena.

& 13 Dział Wnioski Końcowe

13.1. Kliniki Martik zobowiązują się do świadczenia usług objętych Regulaminem z dołożeniem należytej staranności.

13.2. Za przechowywanie danych osobowych oraz ich przetwarzanie w celu realizacji świadczeń medycznych w Klinikach Martik odpowiada Martik Marta Bogucka-Frańczak. Pacjent, osoba zainteresowana rezerwacją oświadcza, że wyraża zgodę Martik Marcie Boguckiej-Frańczak na ich przechowywanie oraz przetwarzanie.

13.3. Każdy Pacjent/ Płatnik przed dokonaniem rezerwacji Wizyty ma obowiązek zapoznać się z owym Regulaminem. Dokonując rezerwacji wizyty oświadcza, że zapoznał się z regulaminem i akceptuje wszystkie jego warunki.

13.4. Wszelkie spory pomiędzy Klinikami Martik a Pacjentem rozstrzygane będą w sposób polubowny. Jednakże w przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, Sądem właściwym do rozpatrywania sporu jest Sąd właściwy według przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

13.5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa polskiego.

13.6. Przedstawiona forma Regulaminu obowiązuje od 13 stycznia 2025 roku.