REGULAMIN REZERWACJI WIZYT I PŁATNOŚCI W SERWISIE SENAMED.PL

Serwis: https://senamed.pl
Data obowiązywania: od dnia publikacji zaktualizowanej wersji regulaminu

§ 1. Dane usługodawcy i zakres regulaminu

1. Właścicielem i usługodawcą prowadzącym serwis internetowy dostępny pod adresem https://senamed.pl, zwany dalej „Serwisem”, jest **SENAMED ALONA JANKOWSKA**, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą **SENA Centrum Zdrowia**, NIP: **8961566540**, REGON: **545835429**, adres: ul. Aleksandra Ostrowskiego 9/1, 53-238 Wrocław, zwana dalej „Centrum” lub „Usługodawcą”.
2. Pełne dane identyfikacyjne i kontaktowe Usługodawcy:
   - **Pełna nazwa firmy:** SENAMED ALONA JANKOWSKA
   - **Nazwa placówki:** SENA Centrum Zdrowia
   - **Adres prowadzenia działalności:** ul. Aleksandra Ostrowskiego 9/1, 53-238 Wrocław, Polska
   - **NIP:** 8961566540
   - **REGON:** 545835429
   - **Telefon:** 881 812 125
   - **Adres e-mail:** senamed@op.pl
   - **Strona internetowa:** https://senamed.pl
3. Kontakt z Centrum możliwy jest telefonicznie, drogą elektroniczną oraz osobiście w recepcji. Recepcja i wizyty organizowane są od poniedziałku do soboty w godzinach 8:00–21:00, zgodnie z harmonogramem specjalistów.
4. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z Serwisu, zapoznawania się z ofertą Centrum, dokonywania rezerwacji wizyt, zawierania umów dotyczących usług, realizowania płatności, zmiany i odwoływania terminów, zwrotów środków oraz składania reklamacji.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej https://senamed.pl oraz w procesie rezerwacji i płatności, przed złożeniem zamówienia, w sposób umożliwiający jego wyświetlenie, pobranie, zapisanie i wydrukowanie.
6. Usługodawca umożliwia użytkownikowi zapoznanie się z pełną treścią regulaminu przed dokonaniem odpłatnej rezerwacji.
7. Regulamin nie zastępuje informacji o prawach pacjenta, dokumentacji medycznej, zasadach ochrony danych osobowych ani regulaminu

organizacyjnego Centrum, jeżeli ma on zastosowanie.

§ 2. Rodzaje usług dostępnych w Serwisie

1. Serwis umożliwia zapoznanie się z ofertą Centrum, informacjami o specjalistach, rodzajach świadczeń, cenach, dostępnych terminach oraz zasadach korzystania z usług.
2. W zależności od dostępnych funkcjonalności użytkownik może za pośrednictwem Serwisu:
    - zapoznać się z ofertą usług;
    - wybrać specjalistę i termin wizyty;
    - dokonać rezerwacji;
    - przesłać zapytanie;
    - dokonać płatności elektronicznej;
    - uzyskać informacje dotyczące zmiany lub odwołania wizyty.
3. Centrum oferuje w szczególności konsultacje psychologiczne, psychoterapię, fizjoterapię, neurologopedię, terapię integracji sensorycznej, diagnostykę i terapię spektrum autyzmu, w tym badanie ADOS-2, jeżeli jest dostępne w aktualnej ofercie, oraz terapię pedagogiczną.
4. Szczegółowy zakres usług, czas trwania, ceny oraz wymagania dotyczące przygotowania do wizyty przedstawiane są w aktualnej ofercie lub podczas dokonywania rezerwacji.
5. Usługi świadczone są stacjonarnie pod adresem ul. Aleksandra Ostrowskiego 9/1, 53-238 Wrocław, chyba że przy konkretnej usłudze wskazano inaczej.
6. Korzystanie z informacyjnych funkcji Serwisu jest bezpłatne. Opłaty pobierane są za zamówione usługi zgodnie z ceną podaną przed dokonaniem rezerwacji i płatności.

§ 3. Wymagania techniczne i bezpieczne korzystanie z Serwisu

1. Do prawidłowego korzystania z Serwisu niezbędne są:
    - urządzenie z dostępem do Internetu;
    - aktualna przeglądarka internetowa umożliwiająca obsługę bezpiecznych połączeń HTTPS;
    - aktywny numer telefonu lub adres e-mail, jeżeli jest wymagany do potwierdzenia rezerwacji;
    - obsługa JavaScript i niezbędnych plików cookies, zgodnie z ustawieniami prywatności.
2. Użytkownik zobowiązany jest korzystać z Serwisu zgodnie z obowiązującym

prawem, niniejszym regulaminem oraz dobrymi obyczajami.
3. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, złośliwego oprogramowania oraz podejmowanie działań zakłócających funkcjonowanie Serwisu.
4. Podczas dokonywania rezerwacji użytkownik zobowiązany jest podawać prawdziwe i aktualne dane niezbędne do realizacji usługi.
5. Za pośrednictwem ogólnych formularzy kontaktowych i publicznych wiadomości w mediach społecznościowych nie należy przesyłać rozbudowanej dokumentacji medycznej ani szczegółowych danych o stanie zdrowia. Sposób bezpiecznego przekazywania takich materiałów ustala się z recepcją.
6. Serwis nie służy do zgłaszania nagłych zagrożeń zdrowia lub życia. W sytuacjach nagłych należy kontaktować się z odpowiednimi służbami ratunkowymi pod numerem 112 lub 999.
7. Problemy techniczne dotyczące Serwisu można zgłaszać na adres senamed@op.pl lub telefonicznie pod numerem 881 812 125.

§ 4. Zasady rezerwacji wizyt

1. Wizytę można umówić przez dostępny w Serwisie moduł rezerwacyjny lub odesłanie do współpracującej platformy, telefonicznie pod numerem 881 812 125, e-mailem na adres senamed@op.pl albo osobiście w recepcji. Samo wysłanie zapytania lub wiadomości w mediach społecznościowych nie oznacza potwierdzenia rezerwacji.
2. Przy rezerwacji osoba dokonująca zapisu wskazuje rodzaj usługi, specjalistę, dostępny termin, dane kontaktowe oraz – jeżeli zapis dotyczy dziecka – dane niezbędne do ustalenia jego tożsamości i osoby uprawnionej do reprezentacji.
3. Wszystkie wizyty wymagają pełnej przedpłaty. Termin wskazany podczas składania rezerwacji ma charakter wstępny do chwili potwierdzenia płatności na warunkach i w terminie podanych użytkownikowi przed jej dokonaniem. Nieopłacona rezerwacja może zostać zwolniona, jeżeli taki skutek został wyraźnie wskazany przed złożeniem zamówienia.
4. Rezerwację uznaje się za potwierdzoną po odnotowaniu wymaganej opłaty i przekazaniu potwierdzenia przez Centrum, np. SMS-em, e-mailem lub bezpośrednio w recepcji. W razie nieotrzymania potwierdzenia należy skontaktować się z recepcją, zwłaszcza przed dokonaniem ponownej płatności.
5. Przed ostatecznym potwierdzeniem odpłatnej rezerwacji użytkownik otrzymuje informacje co najmniej o nazwie usługi, cenie całkowitej,

terminie, warunkach anulowania oraz o tym, że zamówienie powoduje obowiązek zapłaty.
6. Przycisk służący do złożenia odpłatnego zamówienia powinien być oznaczony w sposób jednoznacznie informujący o obowiązku zapłaty.
7. Usługodawca może poprosić o doprecyzowanie rodzaju usługi, jeżeli wybrana pozycja nie odpowiada zgłoszonym potrzebom. Zmiana ceny lub zakresu usługi wymaga uprzedniego poinformowania i zgody osoby zamawiającej.

§ 5. Ceny, płatności i dokumenty sprzedaży

1. Ceny usług podawane są w złotych polskich (PLN) jako kwoty końcowe do zapłaty. Aktualny cennik dostępny jest w Serwisie i w recepcji. Ceną wiążącą dla potwierdzonej rezerwacji jest cena zaakceptowana podczas jej składania, z zastrzeżeniem zmian zakresu uzgodnionych indywidualnie przed realizacją usługi.
2. Przedpłaty można dokonać metodą dostępną w danym kanale rezerwacji, w szczególności przelewem na rachunek Centrum w PKO Banku Polskim, płatnością elektroniczną – jeżeli udostępniono taką funkcję – albo kartą bądź gotówką w recepcji przed rozpoczęciem wizyty.
3. Płatności elektroniczne mogą być obsługiwane przez operatora **PayU**, jeżeli taka metoda jest dostępna w procesie rezerwacji. Dostępne metody płatności, kwota transakcji oraz dane odbiorcy są prezentowane przed zatwierdzeniem płatności.
4. Dane do przelewu lub operator płatności internetowych są wskazywane użytkownikowi podczas procesu płatności. Użytkownik nie powinien przelewać środków na rachunki podawane przez osoby trzecie ani w prywatnych wiadomościach mediów społecznościowych bez weryfikacji w recepcji.
5. Na żądanie uprawnionej osoby Centrum wystawia fakturę lub inny właściwy dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Ewentualne zwroty dokonywane są zasadniczo tą samą metodą, którą otrzymano wpłatę, chyba że strony zgodnie ustalą inaczej i nie spowoduje to kosztów po stronie konsumenta.
7. W przypadku nieudanej lub przerwanej płatności użytkownik powinien sprawdzić status transakcji i skontaktować się z Centrum przed ponownym opłaceniem rezerwacji, aby uniknąć podwójnej płatności.

§ 6. Odwołanie, przełożenie wizyty oraz zwroty

1. Wizytę można bezpłatnie odwołać lub przełożyć najpóźniej na 24 godziny

przed planowaną godziną jej rozpoczęcia. Zgłoszenia należy dokonać telefonicznie pod numerem 881 812 125, e-mailem na senamed@op.pl albo za pomocą funkcji udostępnionej w potwierdzeniu rezerwacji, jeżeli jest aktywna.

2. W przypadku skutecznego odwołania w terminie wskazanym w ust. 1 osoba, która opłaciła wizytę, może wybrać nowy dostępny termin lub zwrot wniesionej kwoty. Zwrot jest zlecany w terminie do 14 dni od otrzymania skutecznego zgłoszenia, o ile przepisy szczególne nie przewidują terminu korzystniejszego.
3. W przypadku zgłoszenia rezygnacji później niż 24 godziny przed terminem albo niestawienia się na wizytę Centrum rozpatruje sprawę indywidualnie. Ewentualne rozliczenie kosztów i roszczeń następuje wyłącznie w granicach dopuszczonych prawem, z uwzględnieniem przyczyn nieobecności, faktycznego przebiegu realizacji umowy i praw konsumenta. Sama późna rezygnacja nie oznacza automatycznej i bezwarunkowej utraty całej przedpłaty.
4. W szczególnie uzasadnionych okolicznościach, np. nagłej chorobie dziecka, Centrum może zaproponować przeniesienie płatności na inny termin. Rozwiązanie to nie ogranicza uprawnień wynikających z przepisów prawa.
5. Jeżeli Centrum nie może zrealizować wizyty z przyczyn leżących po jego stronie, niezwłocznie proponuje inny termin albo pełny zwrot kwoty za niezrealizowaną usługę, według wyboru osoby uprawnionej. O zmianie informuje telefonicznie, SMS-em lub e-mailem.
6. Zasady niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, jeżeli w danej sytuacji takie prawo przysługuje; informacje w tym zakresie zawiera § 10.

§ 7. Spóźnienia i organizacja wizyt

1. Zaleca się przybycie kilka minut przed umówioną godziną wizyty.
2. Spóźnienie pacjenta może skrócić czas dostępny na świadczenie, ponieważ kolejna wizyta powinna rozpocząć się punktualnie. Ewentualna zmiana zakresu lub niemożność przeprowadzenia świadczenia oceniana jest indywidualnie.
3. Znaczne spóźnienie uniemożliwiające przeprowadzenie świadczenia w sposób bezpieczny i rzetelny może skutkować koniecznością ustalenia nowego terminu. Rozliczenie następuje zgodnie z § 6 oraz obowiązującymi przepisami prawa.
4. W wyjątkowych sytuacjach organizacyjnych termin rozpoczęcia wizyty może się przesunąć. Centrum informuje o istotnym opóźnieniu i przedstawia

dostępne rozwiązania.

§ 8. Wizyty dzieci i młodzieży

1. Rezerwacji wizyt osób małoletnich dokonuje rodzic, przedstawiciel ustawowy lub osoba należycie uprawniona. Podczas pierwszego spotkania obecność rodzica lub opiekuna prawnego może być wymagana w celu ustalenia potrzeb dziecka i niezbędnych zgód, o ile przepisy i charakter świadczenia nie stanowią inaczej.
2. Zakres obecności rodzica podczas kolejnych spotkań określa specjalista z uwzględnieniem wieku dziecka, jego dobra, rodzaju usługi, obowiązujących przepisów i skuteczności udzielonych zgód.
3. Dziecko pozostaje pod opieką rodzica lub osoby uprawnionej przed wizytą, po jej zakończeniu oraz w innych sytuacjach wynikających z organizacji świadczenia.
4. W przypadku świadczeń zdrowotnych pacjent, który ukończył 16 lat, co do zasady wyraża zgodę obok przedstawiciela ustawowego. Zgoda na samodzielne przyjście na wizytę nie zastępuje zgody wymaganej dla określonego świadczenia.
5. Centrum stosuje Standardy Ochrony Małoletnich, udostępniane w placówce i – po publikacji – w Serwisie. Rodzic powinien poinformować specjalistę o istotnych potrzebach dziecka i przekazać dokumenty konieczne do wykonania wybranej usługi, jeżeli ich przedstawienie jest zasadne.

§ 9. Charakter usługi i prawa pacjenta

1. Usługi świadczone są przez osoby posiadające kwalifikacje odpowiednie do wykonywanych czynności. Dobór metod diagnostycznych i terapeutycznych następuje indywidualnie, z uwzględnieniem aktualnej wiedzy, standardów zawodowych oraz prawa do informacji i świadomej zgody.
2. W zakresie usług mających status świadczeń zdrowotnych pacjentowi przysługują prawa przewidziane ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Klasyfikacja pozostałych usług wspierających rozwój lub edukację nie pozbawia konsumenta uprawnień wynikających z powszechnie obowiązującego prawa.
4. Centrum nie gwarantuje określonego rezultatu diagnostyki lub terapii, jeśli zależy on od indywidualnych okoliczności medycznych i rozwojowych. Pacjent lub przedstawiciel ustawowy otrzymuje informacje o celu, zakresie i możliwych ograniczeniach wybranej usługi.
5. Dokumentacja medyczna jest prowadzona w odpowiednich przypadkach w

formie papierowej lub elektronicznej. Centrum przyjęło zasadę bezpłatnego udostępniania dokumentacji medycznej osobom uprawnionym przy każdym wniosku. Szczegółowy tryb określa odrębna procedura dostępna w recepcji.

§ 10. Prawa konsumenta przy umowach zawieranych na odległość

1. Przy zawieraniu umowy przez Internet, telefon lub e-mail stosuje się przepisy dotyczące umów na odległość w zakresie właściwym dla rodzaju danej usługi, w tym przepisy ustawy o prawach konsumenta dotyczące usług zdrowotnych.
2. Ustawowe prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni przysługuje konsumentowi w przypadkach przewidzianych przepisami prawa. Nie wszystkie usługi oferowane przez Centrum podlegają identycznym zasadom odstąpienia, w szczególności ze względu na wyłączenia dotyczące usług opieki zdrowotnej.
3. Jeżeli konsumentowi przysługuje ustawowe prawo odstąpienia, może on co do zasady odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie na adres senamed@op.pl lub na adres korespondencyjny Centrum. Przykładowy formularz stanowi załącznik do Regulaminu, lecz jego użycie nie jest obowiązkowe.
4. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie odpłatnej usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu na odstąpienie, Centrum przekazuje wymagane prawem informacje i przyjmuje właściwe oświadczenia odrębnie, przed rozpoczęciem świadczenia.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia po rozpoczęciu realizacji usługi konsument uiszcza należność za część usługi spełnioną do chwili odstąpienia, jeżeli obowiązek ten wynika z przepisów prawa.
6. Po pełnym wykonaniu usługi prawo odstąpienia może nie przysługiwać w przypadkach ustawowo przewidzianych, jeżeli zostały spełnione wymagane prawem warunki, w tym dotyczące zgody i poinformowania konsumenta.
7. Informacji o prawie odstąpienia, ewentualnych wyjątkach i zasadach ponoszenia kosztów nie zastępuje samo zaakceptowanie Regulaminu. Odpowiednie pouczenie i – gdy jest wymagane – odrębne żądanie rozpoczęcia świadczenia powinny być udostępnione w procesie rezerwacji.

§ 11. Reklamacje dotyczące usługi i rezerwacji

1. Uwagi i reklamacje dotyczące rezerwacji, płatności, organizacji wizyt i usług można składać osobiście w recepcji, telefonicznie pod numerem 881

812 125, e-mailem na senamed@op.pl albo pisemnie na adres Centrum.
2. Zgłoszenie powinno zawierać dane umożliwiające identyfikację rezerwacji, opis sytuacji, sposób kontaktu i – jeśli to możliwe – oczekiwane rozwiązanie. Brak części danych nie pozbawia prawa do reklamacji; Centrum może poprosić o informacje niezbędne do jej rozpatrzenia.
3. Reklamację rozpatruje kierownik Centrum, Alona Jankowska, lub osoba przez nią upoważniona. Centrum dąży do udzielenia odpowiedzi w ciągu 14 dni od otrzymania zgłoszenia, z zastrzeżeniem terminów i skutków przewidzianych przepisami prawa dla określonego rodzaju spraw.
4. Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa do dochodzenia roszczeń przed właściwymi organami, sądami ani, w zakresie właściwym, do zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta lub rzecznika konsumentów.

§ 12. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych

1. Nieprawidłowości techniczne w działaniu Serwisu, formularzy i procesu rezerwacji można zgłaszać na adres senamed@op.pl, podając datę zdarzenia, opis problemu, wykorzystywane urządzenie lub przeglądarkę oraz – opcjonalnie – zrzut ekranu bez wrażliwych danych pacjenta.
2. Centrum weryfikuje zgłoszenie i przekazuje informację o sposobie rozwiązania albo o dalszym postępowaniu na wskazany kanał kontaktowy, nie później niż w terminie przewidzianym przez przepisy właściwe dla danej usługi.
3. Zgłoszenie awarii nie stanowi samo w sobie potwierdzenia wizyty ani otrzymania płatności.
4. Umowa o świadczenie nieodpłatnej usługi elektronicznej polegającej na udostępnianiu treści Serwisu zawierana jest na czas korzystania ze strony i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania.
5. Użytkownik może w każdej chwili zaprzestać korzystania z Serwisu. Złożone i potwierdzone rezerwacje rozliczane są według zasad właściwych dla zamówionej usługi.

§ 13. Dane osobowe, media społecznościowe i prawa do treści

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z działalnością SENA Centrum Zdrowia jest SENAMED ALONA JANKOWSKA. Szczegóły dotyczące celów, podstaw prawnych, odbiorców, okresów przechowywania i praw osób opisano w odrębnej Klauzuli Informacyjnej RODO i Polityce prywatności Serwisu.
2. Do obsługi Serwisu i kontaktu Centrum może korzystać z usług dostawców

takich jak ATWI (obsługa strony), Getspace (hosting), Onet Poczta oraz narzędzia Google i Meta w zakresie ich faktycznej konfiguracji. Odnośniki do profili Facebook, Instagram i TikTok prowadzą do zewnętrznych platform, na których obowiązują również regulaminy i zasady prywatności ich operatorów.

3. Informacje o niezbędnych i pozostałych plikach cookies oraz o ewentualnych narzędziach analitycznych i marketingowych powinny znajdować się w Polityce cookies i narzędziu zarządzania zgodami, stosownie do faktycznych funkcji Serwisu.
4. Nie należy uzależniać dostępu do podstawowych informacji medycznych od zgody na cookies niewymagane technicznie.
5. Teksty, grafiki, nazwy i układ Serwisu podlegają ochronie na zasadach wynikających z prawa. Kopiowanie w celach wykraczających poza dozwolony użytek wymaga odpowiednich uprawnień.

§ 14. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania jego zaktualizowanej wersji w Serwisie.
2. Zmiana Regulaminu może następować między innymi z powodu zmian przepisów, sposobu działania strony lub organizacji usług. Nowa wersja podawana jest z datą obowiązywania i udostępniana nieodpłatnie.
3. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych ani warunków umów już skutecznie zawartych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
4. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną, praw konsumenta i praw pacjenta.
5. Postanowienia Regulaminu należy interpretować tak, aby nie ograniczały bezwzględnie obowiązujących praw pacjenta i konsumenta. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te prawa.
6. Regulamin jest dostępny na stronie https://senamed.pl, w tym poprzez odnośnik w procesie rezerwacji i płatności.