§ 4. Zasady rezerwacji wizyt

1. Wizytę można umówić przez dostępny w Serwisie moduł rezerwacyjny lub odesłanie do współpracującej platformy, telefonicznie pod nr 881 812 125, e-mailem na 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 powinien zobaczyć co najmniej nazwę usługi, jej cenę całkowitą, termin, warunki anulowania i wyraźną informację, że zamówienie powoduje obowiązek zapłaty.
6. Usługodawca może poprosić o doprecyzowanie rodzaju usługi, jeśli 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 są podawane 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 dostępną w danym kanale rezerwacji metodą, 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. Dane do przelewu i ewentualny 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.
4. Na żądanie uprawnionej osoby Centrum wystawia fakturę lub inny właściwy dokument sprzedaży zgodnie z przepisami. 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.

§ 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 nr 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 przepis szczególny nie przewiduje 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 automatycznie i bezwarunkowo 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. Prosimy o przybycie kilka minut przed umówioną godziną. 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.
2. Znaczne spóźnienie, które uniemożliwia przeprowadzenie świadczenia w sposób bezpieczny i rzetelny, może skutkować koniecznością ustalenia nowego terminu. Rozliczenie następuje zgodnie z § 6 oraz obowiązującymi przepisami prawa.
3. 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 albo przedstawiciel ustawowy lub osoba należycie uprawniona. Podczas pierwszego spotkania obecność rodzica albo opiekuna prawnego jest 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 skutecznie udzielonych zgód. Dziecko pozostaje pod opieką rodzica lub osoby uprawnionej przed i po wizycie, zgodnie z przyjętymi zasadami odbioru i przekazywania małoletnich.
3. 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.
4. 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 usług 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. Klasyfikacja pozostałych usług wspierających rozwój lub edukację nie pozbawia konsumenta uprawnień wynikających z powszechnie obowiązującego prawa.
3. 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.
4. Dokumentacja medyczna jest prowadzona w odpowiednich przypadkach w formie papierowej i 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 art. 3a ustawy o prawach konsumenta dotyczące usług zdrowotnych. Ustawowe uprawnienia konsumenta mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
2. 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.
3. Jeśli 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. W przypadku skutecznego odstąpienia po rozpoczęciu realizacji rozliczenie wykonanej części usługi następuje zgodnie z przepisami prawa. Po pełnym wykonaniu usługi prawo odstąpienia może nie przysługiwać w przypadkach ustawowo przewidzianych.
4. 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 usług i rezerwacji

1. Uwagi i reklamacje dotyczące rezerwacji, płatności, organizacji wizyt i usług można składać osobiście w recepcji, telefonicznie pod nr 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. Reklamacje 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 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. Zgłoszenie awarii nie stanowi samo w sobie potwierdzenia wizyty ani otrzymania płatności.
3. 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. 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 ewentualnych narzędziach analitycznych/marketingowych powinny znajdować się w Polityce cookies i narzędziu zarządzania zgodami, stosownie do faktycznych funkcji Serwisu. Nie należy uzależniać dostępu do podstawowych informacji medycznych od zgody na cookies niewymagane technicznie.
4. Teksty, grafiki, nazwy i układ Serwisu podlegają ochronie na zasadach wynikających z prawa; kopiowanie w celach wykraczających poza dozwolony użytek wymaga odpowiednich uprawnień. Dopuszczalne jest zapisanie Regulaminu do własnego użytku.

§ 14. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od 2 listopada 2026 r. i jest publikowany w Serwisie. Zmiana Regulaminu może następować m.in. z powodu zmian przepisów, sposobu działania strony lub organizacji usług. Nowa wersja podawana jest z datą obowiązywania i jest udostępniana nieodpłatnie.
2. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych ani warunków umów już skutecznie zawartych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną, praw konsumenta i praw pacjenta.
3. Postanowienia Regulaminu należy interpretować tak, aby nie ograniczały bezwzględnie obowiązujących praw pacjenta i konsumenta. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te prawa.

Załącznik – przykładowe oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Adresat: SENAMED ALONA JANKOWSKA – SENA Centrum Zdrowia, ul. Aleksandra Ostrowskiego 9/1, 53-238 Wrocław, e-mail: senamed@op.pl.

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:
…….

Data zawarcia umowy / numer rezerwacji:
……

Imię i nazwisko osoby składającej oświadczenie:
……

Adres e-mail lub adres korespondencyjny:
……

Data: …… Podpis (jeśli składane na papierze): ……

Uwaga: Formularz ma charakter pomocniczy. Odstąpienie można złożyć także w innej jednoznacznej formie. Prawo odstąpienia podlega ustawowym warunkom i wyjątkom.