

REGULAMIN UMAWIANIA WIZYT W PLACÓWCE PSYCHONOVATIS CENTRUM TERAPII

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady umawiania, odwoływania oraz dokonywania płatności za wizyty w placówce medycznej (dalej: „Placówka”), prowadzonej przez [pełna nazwa podmiotu, adres, NIP, REGON].
2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Pacjentów korzystających z usług zdrowotnych świadczonych przez Placówkę, niezależnie od formy rejestracji wizyty.
3. Akceptacja niniejszego regulaminu jest warunkiem skorzystania z usług świadczonych przez Placówkę. Akceptacja może nastąpić w szczególności poprzez:
 - umówienie wizyty dowolnym kanałem rejestracji,
 - potwierdzenie wizyty,
 - rozpoczęcie korzystania z usług Placówki.
4. Placówka świadczy usługi zdrowotne na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, cenniku usług oraz - w przypadku usług realizowanych online - również w regulaminach właściwych serwisów internetowych (np. serwisów typu marketplace dla usług medycznych).

§ 2. Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu poniższe pojęcia oznaczają:

1. „Pacjent” - osoba fizyczna korzystająca lub zamierzająca skorzystać z usług zdrowotnych świadczonych przez Placówkę.
2. „Wizyta” - świadczenie zdrowotne realizowane przez specjalistę współpracującego z Placówką, w szczególności konsultacja psychologiczna, psychoterapeutyczna, psychiatryczna lub inna w zakresie oferty Placówki, w formie stacjonarnej lub online.
3. „Rejestracja” - proces umawiania, zmiany lub odwoływania terminu Wizyty.
4. „Marketplace” - zewnętrzne serwisy i platformy internetowe umożliwiające rejestrację do specjalistów (np. portale rezerwacji wizyt medycznych).

5. „Regulamin” – niniejszy regulamin umawiania wizyt.

§ 3. Zakres usług i informacje o ofercie

1. Rodzaj i zakres świadczonych usług zdrowotnych, specjalizacje, dostępne formy wizyt (stacjonarne/online) oraz aktualny cennik są udostępnione Pacjentom:
 - na stronie internetowej Placówki,
 - w rejestracji Placówki,
 - w profilach Placówki i współpracujących specjalistów w serwisach typu marketplace, o ile są tam publikowane.
2. Informacje o ofercie, godzinach przyjęć oraz dostępności specjalistów mogą ulegać zmianom i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.

§ 4. Kanały umawiania wizyt

1. Pacjent może umówić Wizytę za pośrednictwem następujących kanałów:
 - telefonicznie, dzwoniąc na numer rejestracji Placówki;
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail Placówki;
 - poprzez formularze rejestracyjne dostępne na stronie internetowej Placówki;
 - za pośrednictwem zewnętrznych serwisów typu marketplace, w których Placówka lub współpracujący ze sobą specjaliści posiadają profile umożliwiające rezerwację terminów.
2. Rejestracja może być dokonywana przez samego Pacjenta lub inną osobę działającą w jego imieniu (np. opiekuna prawnego, rodzica, pełnomocnika), z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.

§ 5. Zawarcie umowy o świadczenie usług medycznych

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usług zdrowotnych dochodzi z chwilą potwierdzenia terminu Wizyty Pacjentowi przez Placówkę lub system rejestracyjny (telefonicznie, mailowo, SMS, poprzez system marketplace lub formularz rezerwacyjny).

2. Potwierdzenie może zawierać w szczególności: datę, godzinę, formę (stacjonarna/online), dane specjalisty oraz miejsce lub sposób połączenia (np. link do spotkania online).
3. W przypadku wizyt umawianych przez marketplace, zasady zawierania umów mogą wynikać również z regulaminu danego serwisu – w zakresie, w jakim nie są sprzeczne z niniejszym regulaminem.

§ 6. Dane wymagane do rejestracji

1. W celu umówienia Wizyty Pacjent może zostać poproszony o podanie następujących danych:
 - imię i nazwisko,
 - numer telefonu kontaktowego,
 - adres e-mail,
 - w niektórych przypadkach – numer PESEL lub data urodzenia (np. dla jednoznacznej identyfikacji Pacjenta w dokumentacji medycznej).
2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do przeprowadzenia rejestracji oraz realizacji Wizyty.

§ 7. Zasady odwoływania i zmiany terminu wizyty

1. **Pacjent ma prawo odwołać Wizytę lub zmienić jej termin najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia Wizyty.**
2. **Odwołanie lub zmiana terminu Wizyty mogą być dokonane za pomocą tych samych kanałów, które służą do rejestracji, to jest: telefonicznie, mailowo, poprzez formularze rejestracyjne oraz - o ile jest to przewidziane - poprzez system marketplace.**
3. **Odwołanie Wizyty z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 1, jest bezpłatne.**
4. **Odwołanie Wizyty po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, lub niestawienie się Pacjenta na Wizytę bez wcześniejszego odwołania, skutkuje obowiązkiem uiszczenia przez Pacjenta opłaty w wysokości równej cenie pojedynczej Wizyty, która się nie odbyła z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.**
5. **Obowiązek, o którym mowa w ust. 4, dotyczy zarówno wizyt stacjonarnych, jak i wizyt online, jeśli zostały one prawidłowo umówione i potwierdzone.**

§ 8. Opłaty i cennik

1. Wysokość opłat za poszczególne rodzaje Wizyt określa aktualny cennik Placówki.
2. Cennik jest dostępny: na stronie internetowej Placówki, w rejestracji oraz – w zakresie wybranych usług – na portalach typu marketplace.
3. Placówka zastrzega sobie prawo do zmiany cennika. Zmiana cennika nie ma wpływu na cenę Wizyty, która została już umówiona i potwierdzona przed wejściem w życie nowego cennika.

§ 9. Formy płatności

1. Płatność za Wizytę oraz należności wynikające z § 7 ust. 4 może zostać dokonana w szczególności:
 - przelewem na rachunek bankowy Placówki (numer rachunku wskazany jest na stronie internetowej, w korespondencji mailowej lub na wystawionym dokumencie księgowym),
 - za pośrednictwem elektronicznych operatorów płatności (np. PayU), jeżeli taka forma jest udostępniona,
 - na miejscu, w siedzibie Placówki – u specjalisty lub w rejestracji, przy wykorzystaniu dostępnych form płatności (np. gotówka, karta płatnicza).
2. Termin płatności jest wskazywany Pacjentowi w potwierdzeniu wizyty, wiadomości mailowej, SMS lub w systemie rejestracji.
3. Na żądanie Pacjenta Placówka wystawia dokument księgowy (np. paragon, faktura), zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 10. Skutki braku zapłaty

1. **W przypadku powstania po stronie Pacjenta zaległości płatniczych wobec Placówki (w szczególności za:**
 - **Wizyty odbyte i nieopłacone,**
 - **opłaty za Wizyty nieodbyte lub odwołane z naruszeniem zasad określonych w § 7), Placówka jest uprawniona do wstrzymania możliwości umawiania przez danego Pacjenta**

kolejnych Wizyt do czasu całkowitego uregulowania wszystkich zaległych należności.

- 2. Po zaksięgowaniu należnej płatności ograniczenie, o którym mowa w ust. 1, zostaje zniesione i Pacjent może ponownie umawiać Wizyty na zasadach ogólnych.**

§ 11. Wizyty online

- Wizyty online realizowane są za pomocą narzędzi teleinformatycznych wskazanych przez Placówkę lub specjalistę (np. dedykowane platformy, komunikatory wideo).
- Pacjent jest zobowiązany zapewnić sobie:
 - urządzenie z dostępem do internetu,
 - sprawne łącze internetowe,
 - warunki zapewniające prywatność i poufność rozmowy.
- W przypadku problemów technicznych po stronie Pacjenta, które uniemożliwią przeprowadzenie Wizyty online, Placówka może uznać Wizytę za odbytą lub nieodwołaną w terminie, zgodnie z zasadami określonymi w § 7.
- W przypadku problemów technicznych leżących po stronie Placówki lub specjalisty, Wizyta jest uznawana za nieodbytą z winy Placówki, a Pacjent nie ponosi opłat lub – na jego żądanie – umawiany jest nowy termin bez dodatkowych kosztów.

§ 12. Zasady punktualności

- Pacjent zobowiązany jest stawić się na Wizytę (stacjonarną lub online) punktualnie o wyznaczonej godzinie.
- W przypadku spóźnienia Pacjenta na Wizytę specjalista może skrócić jej czas, bez obniżenia należnej opłaty.
- W przypadku znacznego spóźnienia (np. powyżej 15 minut) specjalista może odmówić przeprowadzenia Wizyty, a wizyta może zostać potraktowana jak niestawienie się, zgodnie z § 7 ust. 4.

§ 13. Bezpieczeństwo i zasady porządkowe

1. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zasad współżycia społecznego, a także do stosowania się do poleceń personelu Placówki wydawanych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i porządku.
2. Placówka może odmówić przeprowadzenia Wizyty lub kontynuowania świadczenia usług, jeżeli Pacjent znajduje się pod wyraźnym wpływem alkoholu, środków odurzających lub zachowuje się w sposób agresywny, zagrażający bezpieczeństwu własnemu, personelu lub innych osób.
3. Odmowa przeprowadzenia Wizyty z przyczyn wskazanych w ust. 2 może zostać potraktowana jak niestawienie się Pacjenta na Wizytę z jego winy.

§ 14. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest **PsychoNovatis Sp. z o.o.**
2. Dane osobowe Pacjenta przetwarzane są w celu:
 - rejestracji i realizacji Wizyt,
 - prowadzenia dokumentacji medycznej,
 - rozliczeń finansowych,
 - dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed roszczeniami,
 - realizacji obowiązków prawnych ciążących na Placówce jako podmiocie leczniczym.
3. Podstawy prawne przetwarzania danych wynikają w szczególności z:
 - przepisów dotyczących działalności leczniczej i dokumentacji medycznej,
 - RODO,
 - zgody Pacjenta – w zakresie, w jakim jest wymagana (np. w celach kontaktu na podany numer telefonu, lub adres e-mail i celach marketingowych).
4. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a w przypadkach przewidzianych prawem – również prawo do wniesienia sprzeciwu lub żądania usunięcia danych, o ile nie koliduje to z obowiązkami wynikającymi z przepisów o dokumentacji medycznej.

5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych (w tym okres przechowywania danych, kategorie odbiorców danych, prawa Pacjenta) zawarte są w klauzuli informacyjnej udostępnianej Pacjentom przez Placówkę.

§ 15. Poufność i dokumentacja medyczna

1. Specjaliści współpracujący z Placówką są zobowiązani do zachowania tajemnicy zawodowej oraz ochrony informacji uzyskanych w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.
2. Dokumentacja medyczna jest prowadzona, przechowywana i udostępniana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej go dotyczącej, na zasadach określonych w przepisach o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 16. Reklamacje

1. Reklamacja może zostać złożona:
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@psychonovatis.pl
2. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, chyba że przepisy prawa przewidują krótszy termin.

§ 17. Odpowiedzialność

1. Placówka oraz współpracujący z nią specjaliści ponoszą odpowiedzialność za udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, aktualną wiedzą medyczną oraz zasadami etyki zawodowej.
2. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z podania przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych danych, a także za niewykonywanie zaleceń specjalisty przez Pacjenta.
3. Placówka nie odpowiada za poprawność działania zewnętrznych systemów i serwisów (np. marketplace, operatorzy płatności), jednak podejmie stosowne działania wyjaśniające w razie zgłoszenia nieprawidłowości przez Pacjenta.

§ 18. Zmiana regulaminu

1. Placówka zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - zmiany przepisów prawa,
 - zmiany profilu działalności lub oferty,
 - zmian organizacyjnych w Placówce.
2. Zmieniony regulamin jest publikowany na stronie internetowej Placówki i wchodzi w życie z dniem wskazanym w jego treści.
3. Do Wizyt umówionych przed wejściem w życie zmian stosuje się regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili potwierdzenia Wizyty.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności dotyczące działalności leczniczej, praw pacjenta, dokumentacji medycznej, ochrony danych osobowych oraz Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin jest dostępny w siedzibie Placówki oraz na jej stronie internetowej.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem [data].