REGULAMIN UMAWIANIA, ODWOŁYWANIA I ODBYWANIA WIZYT PACJENTÓW
Dolnośląskiego Instytutu Zdrowia Psychicznego sp. z o.o.
Siedziba: ul. Legnicka 49EA, 54-203 Wrocław
NIP: 8971784126
E-mail: instytutsana@gmail.com
Telefony rejestracji: 600 212 130, 726 212 130

§ 1. Postanowienia ogólne
1. Niniejszy Regulamin określa zasady umawiania, rezerwacji, opłacania, odwoływania oraz
odbywania wizyt przez Pacjentów korzystających z usług świadczonych przez Dolnośląski
Instytut Zdrowia Psychicznego sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Legnickiej 49EA we Wrocławiu.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
1) Cennik – aktualny wykaz cen usług medycznych udostępniony na stronie internetowej
Usługodawcy.
2) Pacjent – osoba fizyczna korzystająca z usług świadczonych przez Usługodawcę.
3) Regulamin – niniejszy Regulamin udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej Usługodawcy
w formie umożliwiającej jego pobranie, zapisanie i wydrukowanie.
4) Portal ZnanyLekarz – platforma internetowa umożliwiająca rezerwację wizyt u specjalistów
współpracujących z Dolnośląskim Instytutem Zdrowia Psychicznego sp. z o.o. 5) Strona
internetowa – strona internetowa Usługodawcy służąca do rezerwacji wizyt.
6) Usługa – świadczenie zdrowotne wykonywane przez specjalistów współpracujących z
Usługodawcą.
7) Usługodawca – Dolnośląski Instytut Zdrowia Psychicznego sp. z o.o., ul. Legnicka 49EA, 54-
203 Wrocław, NIP: 8971784126, adres e-mail: instytutsana@gmail.com, tel. 600 212 130 oraz 726
212 130.
3. Warunkiem skorzystania z usług jest zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu i jego
akceptacja.
4. Wizyty odbywają się:
a) stacjonarnie w gabinetach Usługodawcy,
b) w formie teleporady za pośrednictwem platformy HaloDoctor, w terminie ustalonym podczas rezerwacji.

§ 2. Rezerwacja wizyt i zasady płatności
1. Rezerwacji wizyty można dokonać:
1. za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Usługodawcy,

2. za pośrednictwem Portalu ZnanyLekarz,
3. telefonicznie pod numerami 600 212 130 lub 726 212 130,
4. osobiście w rejestracji Usługodawcy.
2. Podczas rezerwacji Pacjent zobowiązany jest podać:
• imię i nazwisko,
• numer PESEL,
• numer telefonu,
• adres poczty elektronicznej.
3. Podanie danych jest równoznaczne z oświadczeniem Pacjenta, że są one zgodne z prawdą
oraz że posiada pełną zdolność do czynności prawnych albo wymaganą zgodę przedstawiciela
ustawowego.
4. W przypadku pierwszej wizyty u specjalisty lub pierwszej wizyty w placówce Pacjent
zobowiązany jest do dokonania przedpłaty najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem wizyty.
5. U następujących specjalistów przedpłata obowiązuje zarówno podczas pierwszej, jak i każdej
kolejnej wizyty:
• Kamila Marzec,
• Tomasz Cebula,
• Kamila Kasprzyk.
6. Po dokonaniu rezerwacji Pacjent otrzymuje wiadomość SMS lub e-mail zawierającą link do
dokonania płatności.
7. Przedpłatę uważa się za dokonaną z chwilą zaksięgowania środków na rachunku bankowym
Usługodawcy lub otrzymania potwierdzenia płatności z systemu PayU.
8. Brak dokonania przedpłaty:
• do 24 godzin przed terminem wizyty,
• albo niezwłocznie w przypadku rezerwacji dokonanej mniej niż 24 godziny przed planowaną
wizytą,
powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
9. Przedpłatę można uiścić:
• poprzez system PayU,
• przelewem bankowym,
• kartą płatniczą,
• gotówką w rejestracji.

10. W przypadku przelewu tradycyjnego Pacjent może zostać poproszony o okazanie lub przesłanie potwierdzenia wykonania przelewu.
11. Informacja o potwierdzeniu rezerwacji lub jej anulowaniu przekazywana jest drogą elektroniczną lub telefonicznie.
12. Na życzenie Pacjenta Usługodawca wystawia fakturę.
13. Pacjent ma prawo do wglądu do dokumentacji medycznej oraz otrzymania jej kopii zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3. Odwoływanie i zmiana terminu wizyty
1. Pacjent może bezpłatnie odwołać lub przełożyć wizytę najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem jej rozpoczęcia.
2. Odwołania można dokonać:
• telefonicznie,
• wiadomością e-mail,
• osobiście w rejestracji.
3. W przypadku odwołania wizyty mniej niż 24 godziny przed terminem rejestracja może zaproponować nowy termin wizyty. W wyjątkowych, odpowiednio udokumentowanych sytuacjach losowych (siła wyższa) Usługodawca może zwrócić dokonane środki.
4. Nieodwołanie wizyty w wymaganym terminie lub niestawienie się Pacjenta skutkuje przepadkiem dokonanej przedpłaty.
5. W przypadku kolejnych wizyt niewymagających przedpłaty Pacjent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za nieodwołaną wizytę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
6. Spóźnienie Pacjenta powoduje skrócenie czasu wizyty o czas spóźnienia bez zmniejszenia należnej opłaty.
7. Jeżeli spóźnienie przekroczy połowę planowanego czasu wizyty, specjalista może odmówić jej realizacji, a przedpłata nie podlega zwrotowi.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo odwołania wizyty z przyczyn niezależnych od placówki lub specjalisty.
9. W przypadku odwołania wizyty przez Usługodawcę Pacjentowi zostanie zaproponowany nowy termin. Jeżeli nowy termin nie zostanie zaakceptowany, całość wniesionej opłaty zostanie zwrócona w terminie do 7 dni.

§ 4. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą procesu rezerwacji lub organizacji wizyty.
2. Reklamacje należy kierować na adres:

instytutsana@gmail.com
3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 7 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

§ 5. Wymagania techniczne
1. Korzystanie z internetowego systemu rezerwacji wymaga urządzenia z dostępem do
Internetu.
2. System działa z aktualnymi wersjami przeglądarek:
• Microsoft Edge,
• Google Chrome,
• Mozilla Firefox,
• Opera,
• Safari.
3. Do dokonania rezerwacji online Pacjent powinien posiadać:
• aktywny adres e-mail,
• numer telefonu,
• możliwość dokonania płatności elektronicznej lub przelewu bankowego.

§ 6. Postanowienia końcowe
1. Dolnośląski Instytut Zdrowia Psychicznego sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany
niniejszego Regulaminu.
2. Aktualna wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Usługodawcy.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Wszelkie spory pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą będą rozstrzygane w pierwszej kolejności polubownie.
5. Jeżeli rozwiązanie sporu w sposób polubowny okaże się niemożliwe, właściwy będzie sąd
powszechny zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
6. Pacjent ma prawo wypowiedzenia umowy w razie braku akceptacji zmian w regulaminie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania i obowiązuje do czasu jego zmiany
lub uchylenia.