

REGULAMIN ORGANIZACYJNY CAALM CLINIC

(dalej: „Regulamin”)

Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania, organizacji oraz świadczenia usług zdrowotnych przez CAALM CLINIC (dalej: „Klinika” lub „CAALM CLINIC”), jak również zasady dokonywania rezerwacji, płatności i składania reklamacji w związku z usługami oferowanymi za pośrednictwem serwisu internetowego <https://caalmclinic.pl> (dalej: „Serwis”).

Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 633 z późn. zm.)

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Podmiot leczniczy

1. CAALM CLINIC prowadzi działalność leczniczą w zakresie świadczenia usług zdrowotnych dla dzieci, młodzieży i dorosłych w rozumieniu przepisów ustawy o działalności leczniczej.
2. Klinika udziela świadczeń zdrowotnych w ramach poradni specjalistycznych, w szczególności:
 - **Poradni dla Dzieci i Młodzieży** (m.in. konsultacje pediatryczne, psychologiczne, psychiatryczne, dietetyczne).
 - **Poradni dla Dorosłych** (m.in. konsultacje medyczne, psychologiczne, psychiatryczne, dietetyczne, psychoterapeutyczne).

1.2. Cel Regulaminu

Celem Regulaminu jest określenie organizacji i porządku udzielania świadczeń zdrowotnych w Klinice oraz zasad korzystania z usług oferowanych w Serwisie internetowym, w tym zasad rezerwacji wizyt, dokonywania płatności, polityki reklamacyjnej oraz czasu oczekiwania na wizytę.

1.3. Kontakt

- Adres siedziby: ul. Piastowska 4, 42-600 Tarnowskie Góry
- Adres korespondencyjny: ul. Piastowska 4, 42-600 Tarnowskie Góry
- E-mail: rejestracja@caalmclinic.pl
- Telefon: +48 32 724 31 01 / 608 680 219

1.4. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

1. „**Klinika**” lub „**CAALM CLINIC**” – podmiot leczniczy udzielający świadczeń zdrowotnych oraz właściciel Serwisu;
2. „**Serwis**” – strona internetowa dostępna pod adresem <https://caalmclinic.pl>;
3. „**Pacjent**” – osoba korzystająca z usług medycznych Kliniki (w przypadku osób niepełnoletnich – przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny);
4. „**Usługa**” – wszelkie świadczenia zdrowotne oferowane przez Klinikę (np. konsultacje lekarskie, psychologiczne, dietetyczne, psychiatryczne), w tym usługi sprzedawane on-line;
5. „**Umowa**” – umowa o świadczenie usług medycznych między Pacjentem a Kliniką;
6. „**PayU**” – system płatności online umożliwiający opłacenie Usługi za pośrednictwem Serwisu.

2. ZAKRES I ORGANIZACJA ŚWIADCZENIA USŁUG

2.1. Zakres świadczeń

1. Klinika świadczy usługi zdrowotne, w tym konsultacje lekarskie, psychologiczne, psychiatryczne, dietetyczne i psychoterapeutyczne dla dzieci, młodzieży i dorosłych, dostosowane do potrzeb Pacjentów.

2. Szczegółowy wykaz poradni oraz oferowanych usług dostępny jest na stronie <https://caalmclinic.pl/nasze-poradnie/dla-dzieci-i-mlodziezy/> oraz <https://caalmclinic.pl/nasze-poradnie/dla-doroslych/>.

2.2. Organizacja udzielania świadczeń

1. Świadczenia zdrowotne są udzielane w wyznaczonych godzinach pracy poszczególnych poradni i specjalistów.
2. Pacjenci rejestrowani są zgodnie z kolejnością zgłoszeń, przy czym Klinika dopuszcza możliwość przyspieszenia wizyty w przypadkach uzasadnionych medycznie.

2.3. Personel medyczny

1. Świadczeń zdrowotnych udziela wykwalifikowany personel medyczny zatrudniony lub współpracujący z Kliniką.
2. Personel medyczny wykonuje swoje obowiązki z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i przepisami prawa.

3. REZERWACJA WIZYT I CZAS OCZEKIWANIA

3.1. Rezerwacja wizyt

1. Rezerwacji wizyty można dokonać za pośrednictwem:
 - formularza on-line dostępnego w Serwisie Medfile (<https://www.medfile.pl/>),
 - formularza on-line dostępnego w Serwisie Znany lekarz (<https://www.znanylekarz.pl/>)
 - kontaktu telefonicznego,
 - osobistej wizyty w recepcji Kliniki.
2. Rezerwacja on-line wymaga wypełnienia niezbędnych danych, w tym danych osobowych Pacjenta lub jego opiekuna prawnego oraz dokonania ewentualnej płatności (jeżeli jest przewidziana przedpłata).

3.2. Czas oczekiwania na wizytę

1. Termin wizyty jest ustalany w porozumieniu z Pacjentem w zależności od dostępności specjalistów.
2. Orientacyjny czas oczekiwania na wizytę wynosi zazwyczaj od 1 do 14 dni roboczych, w zależności od obłożenia grafików, rodzaju usługi i specjalizacji. W sytuacjach pilnych Klinika stara się zaproponować możliwie najszybszy termin.
3. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wizyty z przyczyn niezależnych (np. nagła niedyspozycja lekarza). W takim przypadku zaproponowany zostanie najbliższy możliwy termin.

4. PŁATNOŚCI

4.1. Zasady ogólne

1. Ceny za świadczenia zdrowotne podawane są w złotych polskich (PLN) i zawierają wszystkie podatki (w tym podatek VAT, jeśli ma zastosowanie).
2. Szczegółowe informacje o cenach usług dostępne są w Serwisie oraz w recepcji Kliniki.

4.2. Formy płatności

1. Klinika umożliwia dokonanie płatności:
 - gotówką lub kartą płatniczą w recepcji Kliniki,
 - online przy użyciu systemu PayU (zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi w Serwisie).
2. Płatności online obsługuje operator PayU, którego regulaminy i zasady bezpieczeństwa dostępne

są na stronie [PayU](#).

3. W celu dokonania płatności online, Pacjent zostaje przekierowany na stronę transakcyjną PayU, gdzie należy postępować zgodnie z instrukcjami operatora.

4.3. Potwierdzenie płatności

1. Po zrealizowaniu płatności, Pacjent otrzymuje potwierdzenie w formie elektronicznej (np. e-mail) zawierające szczegóły dotyczące zakupionej Usługi oraz umówionego terminu wizyty.
2. Warunkiem skutecznego zawarcia Umowy jest prawidłowe wypełnienie formularza rejestracji online, w tym podanie niezbędnych danych osobowych oraz dokonanie płatności (o ile obowiązuje przedpłata).

5. ODWOŁANIE WIZYTY I REKLAMACJE

5.1. Odwołanie wizyty

1. Pacjent ma prawo odwołać wizytę nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem bez ponoszenia opłat.
2. W przypadku odwołania wizyty w terminie krótszym niż 24 godziny przed wizytą lub niestawienia się bez poinformowania Kliniki, Klinika może obciążyć Pacjenta kosztami zarezerwowanej Usługi zgodnie z cennikiem.
3. Odwołania można dokonać poprzez kontakt telefoniczny, e-mail lub formularz kontaktowy dostępny w Serwisie.

5.2. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące procesu rejestracji, płatności lub jakości świadczonych usług należy zgłaszać mailowo na adres rejestracja@caalmclinic.pl lub listownie na adres siedziby Kliniki.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Pacjenta lub opiekuna prawnego,
 - opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji,
 - ewentualne dowody (np. zrzuty ekranu, potwierdzenia płatności itp.),
 - oczekiwany sposób rozstrzygnięcia reklamacji.
3. Klinika rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. O decyzji w sprawie reklamacji Pacjent zostanie poinformowany w takiej samej formie, w jakiej zgłoszono reklamację (lub w inny ustalony z Pacjentem sposób).
4. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Klinika dokonuje zwrotu należnych kwot w sposób uzgodniony z Pacjentem, zgodnie z przepisami prawa i wewnętrznymi procedurami rozliczeń.

6. POUFNOŚĆ, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6.1. Ochrona danych medycznych

1. CAALM CLINIC zapewnia ochronę danych osobowych i medycznych Pacjentów zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji usług medycznych oraz – za odrębną zgodą Pacjenta – w celach marketingowych, szkoleniowych lub innych, zgodnie z zakresem wyrażonej zgody.

6.2. Polityka Prywatności

1. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej w Serwisie. (www.caalmclinic.pl)
2. Pacjent ma prawo wglądu w swoje dane, żądania ich poprawienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także inne prawa przewidziane przez przepisy powszechnie obowiązujące.

7. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY ON-LINE

7.1. Realizacja Usług

1. Umowa o świadczenie Usług on-line (np. konsultacji telemedycznych, jeżeli są oferowane) zostaje zawarta z chwilą prawidłowego wypełnienia formularza rejestracji i uiszczenia opłaty przez Pacjenta (o ile taka opłata jest wymagana).
2. W ramach Usługi zdalnej Klinika zapewnia odpowiednie warunki techniczne, określone w Serwisie (np. wymogi co do łącza internetowego, sprzętu i oprogramowania).

7.2. Wytyczne PayU

1. W zakresie płatności on-line Klinika stosuje się do „Przewodnika po elementach strony sklepu” opublikowanego przez PayU, dostępnego pod adresem [PayU – Przewodnik](#).
2. Na stronie Serwisu dostępne są wymagane przez PayU informacje, w tym:
 - dane kontaktowe Kliniki,
 - opis usług i cen,
 - szczegółowe warunki rezerwacji i realizacji Usługi,
 - zasady odstąpienia od Umowy (o ile mają zastosowanie),
 - procedura rozpatrywania reklamacji.

7.3. Ograniczenia odpowiedzialności

1. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewłaściwym korzystaniem z Serwisu lub korzystaniem z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
2. W przypadku przerwy w działaniu systemu PayU lub niedostępności usług operatora płatności, Klinika nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia w realizacji płatności.

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

8.1. Zmiany Regulaminu

1. Klinika zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie w każdym czasie, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, rozszerzenia lub zmiany zakresu świadczonych usług lub zmiany wymogów organizacyjnych.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem ich opublikowania w Serwisie, o ile nie zastrzeżono innego terminu. Rezerwacje dokonane przed datą wejścia w życie zmian Regulaminu podlegają zasadom obowiązującym w chwili ich dokonania.

8.2. Rozstrzyganie sporów

1. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania usług medycznych rozstrzygane będą przez sądy powszechne właściwe miejscowo ze względu na siedzibę Kliniki, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
2. Pacjent ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym zwrócić się do właściwego Rzecznika Praw Pacjenta.

8.3. Wejście w życie Regulaminu

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.02.2025 i obowiązuje dla wszystkich rezerwacji

dokonanych od tej daty.