

**REGULAMIN  
OGÓLNYCH ZASAD REZERWACJI  
I PŁATNOŚCI ZA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE UDZIELANE PRZEZ „PALEY  
EUROPEAN INSTITUTE SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE”**

**§1.**

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:
  - 1) **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy regulamin ogólnych zasad rezerwacji (rejestracji) i płatności za świadczenia zdrowotne obowiązujący w PEI, stanowiący załącznik do regulaminu organizacyjnego podmiotu leczniczego, jakim jest PEI;
  - 2) **PEI** – należy przez to rozumieć „PALEY EUROPEAN INSTITUTE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ” z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy: 02-972) pod adresem: Al. Rzeczypospolitej 1, numer NIP: 5223125965 oraz REGON: 380240540, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000731870, dla której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, Wydział Gospodarczy KRS, kapitał zakładowy w wysokości: 200.000,00 zł (dwieście tysięcy złotych), wpisaną do rejestru podmiotów leczniczych, numer księgi rejestrowej: 000000226407;
  - 3) **Pacjencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną korzystającą ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez PEI;
  - 4) **Konsultacji** – należy przez to rozumieć świadczenia zdrowotne udzielane przez PEI w postaci konsultacji lekarskiej i konsultacji fizjoterapeutycznej;
  - 5) **Pakiecie** – należy przez to rozumieć świadczenia zdrowotne udzielane przez PEI w postaci turnusu rehabilitacyjnego oraz pakietu rehabilitacyjnego;
  - 6) **Świadczeniu Zdrowotnym** – należy przez to rozumieć Konsultację oraz Pakiet udzielane przez PEI;
  - 7) **RODO** – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000).
2. Regulamin określa ogólne zasady rezerwacji (rejestracji) terminów i płatności za Świadczenia Zdrowotne udzielane przez PEI.

**§2.**

**[ZASADY REZERWACJI TERMINÓW I PŁATNOŚCI  
ZA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE UDZIELANE PRZEZ PEI]**

1. Świadczenia Zdrowotne są udzielane pacjentom po uprzedniej rejestracji, w terminie ustalonym z pacjentem. Pacjenci mogą rejestrować się osobiście albo za pośrednictwem przedstawiciela ustawowego lub faktycznego.
2. Rejestracja Pacjentów odbywa się:
  - 1) osobiście w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych przez PEI;
  - 2) telefonicznie pod numerem telefonu: +48 150 15 10;
  - 3) drogą mailową pod adresem e-mail: [zapisy@paleyurope.com](mailto:zapisy@paleyurope.com) ;
3. Przy rejestracji należy podać imię i nazwisko pacjenta adres miejsca zamieszkania pacjenta, numer telefonu oraz adres e-mail pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego.
4. Płatność za udzielane Świadczenia Zdrowotne ma miejsce przed jego udzieleniem. **Warunkiem rezerwacji terminu Świadczenia Zdrowotnego jest dokonanie płatności za Świadczenie Zdrowotne na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.**
5. Wysokość opłat za dane Świadczenie Zdrowotne określa cennik stanowiący załącznik nr 1 do regulaminu organizacyjnego podmiotu leczniczego PEI. Dostępne formy płatności to: szybki

- przelew za pośrednictwem platformy Przelewy24.pl, przelew tradycyjny, blik, gotówką w miejscu udzielania Świadczeń Zdrowotnych przez PEI.
6. Jeśli Pacjent dokonuje rezerwacji terminu Świadczenia Zdrowotnego osobiście w miejscu udzielania Świadczeń Zdrowotnych przez PEI, dokonuje on płatności gotówką lub elektronicznie.
  7. Jeśli Pacjent dokonuje rezerwacji terminu Świadczenia Zdrowotnego na odległość, po ustaleniu terminu Świadczenia Zdrowotnego, otrzymuje e-mailem na podany w trakcie dokonywania rejestracji adres mailowy, następujące informacje:
    - 1) Regulamin wraz z cennikiem (zawierający m.in. zasady odwoływania oraz zmiany zarezerwowanych terminów Świadczeń Zdrowotnych);
    - 2) wskazanie terminu Świadczenia Zdrowotnego, jego rodzaju, kosztu;
    - 3) link do płatności elektronicznych za pośrednictwem platformy Przelewy24.pl, umożliwiający szybkie i bezpieczne dokonanie płatności za Świadczenie Zdrowotne lub dane do przelewu (w zależności od wybranej formy płatności).
  8. Jeśli **do 48 godzin**, od otrzymania przez Pacjenta Warunków Udzielania Świadczeń Zdrowotnych, Pacjent nie zaakceptuje Regulaminu i płatność za Świadczenie Zdrowotne nie zostanie dokonana, nastąpi automatyczne anulowanie dokonanej przez Pacjenta rezerwacji terminu Świadczenia Zdrowotnego.
  9. **W przypadku Konsultacji, warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie 100% opłaty za Konsultację, w terminie wskazanym w ust. 7 powyżej.**
  10. **W przypadku Pakietu, warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie 1000 złotych opłaty, w terminie wskazanym w ust. 7 powyżej. Pozostałą część opłaty za Pakiet należy dokonać do 10 dni przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia trwania Pakietu. W przypadku rezerwacji terminu Pakietu na mniej niż 10. dni przed planowanym terminem jego rozpoczęcia warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie 100% opłaty za Pakiet, w terminie wskazanym w ust. 7 powyżej.**
  11. **W przypadku stałej terapii (rezerwacji kilku terminów wizyt w miesiącu) wymaga się opłaty z góry wszystkich zaplanowanych w danym miesiącu wizyt.**
  12. **Istnieje możliwość wykupienia pakietu godzin (10 plus lub 30 plus). Warunkiem zachowania ceny pakietowej jest wykorzystanie wszystkich należących do pakietu godzin.**
  13. PEI **na 10 dni przed wyznaczonym** terminem rozpoczęcia Pakietu, weryfikuje dokonanie pozostałej części płatności. W przypadku braku płatności PEI będzie się kontaktować z Pacjentem telefonicznie, SMSowo lub mailowo. Brak potwierdzenia pozostałej części płatności w ciągu 24 godzin od próby kontaktu ze strony PEI uprawnia PEI do anulowania rezerwacji terminu Pakietu, o czym pacjent zostanie powiadomiony.
  14. Umowa zostaje zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu oraz dokonania płatności/pierwszej płatności za Świadczenie Zdrowotne na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
  15. PEI, po potwierdzeniu otrzymania płatności na poczet opłaty za Świadczenie Zdrowotne wystawi stosowny paragon lub fakturę. Dokumenty, o których mowa powyżej będą dostępne do odbioru przez Pacjenta w miejscu udzielania Świadczeń Zdrowotnych przez PEI lub przesłane drogą mailową na adres wskazany przez Pacjenta (w zależności od woli Pacjenta).

### §3.

#### **[ZASADY ODWOŁYWANIA I ZMIANY TERMINÓW ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH]**

1. PEI zastrzega sobie możliwość zmiany lub odwołania umówionego terminu Świadczenia Zdrowotnego z ważnych przyczyn od niego niezależnych (m.in. brak możliwości zapewnienia lekarza/fizjoterapeuty z powodu choroby). Zmiana terminu udzielenia Świadczenia Zdrowotnego wymaga akceptacji Pacjenta. W przypadku odwołania przez PEI terminu, opłata uiszczona za Świadczenie Zdrowotne podlega zwrotowi. W przypadku zmiany terminu przez PEI za zgodą Pacjenta opłata uiszczona za Świadczenie Zdrowotne podlega zaliczeniu na poczet Świadczenia Zdrowotnego w nowym terminie.
2. Nieobecność fizjoterapeuty lub lekarza udzielających Świadczeń Zdrowotnych, do których wizyta została umówiona, nie może stanowić podstawy do odwołania lub zmiany umówionego terminu przez Pacjenta. W takim wypadku PEI niezwłocznie poinformuje Pacjenta o

- nieobecności fizjoterapeuty lub lekarza zapewniając zastępstwo innego fizjoterapeuty lub lekarza.
3. Z uwagi na długi czas oczekiwania na udzielenie Świadczenia Zdrowotnego przez PEI, PEI wprowadza wskazane poniżej zasady odwoływania i zmiany terminów umówionych Świadczeń Zdrowotnych przez Pacjentów.
  4. **Pacjent może dokonać odwołania lub zmiany terminu Świadczenia Zdrowotnego, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, wyłącznie osobiście w miejscu udzielania Świadczeń Zdrowotnych przez PEI, telefonicznie pod numerem telefonu: +48 797 331 679 lub mailowo pod adresem: zapisy@paley.eu. Niedopuszczalne jest odwoływanie lub zmiana terminów SMS-owo lub za pośrednictwem mediów społecznościowych (w tym aplikacji WhatsApp) prowadzonych przez PEI.**
  5. Pacjent może odwołać lub zmienić termin Świadczenia Zdrowotnego **na 48. godzin przed planowym terminem rozpoczęcia jego udzielania**, z zastrzeżeniem ust. 6-8. poniżej. W przypadku odwołania terminu Świadczenia Zdrowotnego w powyższym terminie opłata uiszczona za Świadczenie Zdrowotne podlega zwrotowi. W przypadku zmiany terminu Świadczenia Zdrowotnego w powyższym terminie, opłata uiszczona za Świadczenie Zdrowotne podlega zaliczeniu na poczet Świadczenia Zdrowotnego w nowym terminie.
  6. W przypadku odwołania lub zmiany terminu Świadczenia Zdrowotnego w terminie krótszym, niż 48. godziny PEI **ma prawo zatrzymać całość uiszczonej opłaty za Świadczenie Zdrowotne.**
  7. Pacjent może odwołać lub zmienić termin wizyty w ramach rozpoczętego już Pakietu najpóźniej do godziny 17:00 w dniu roboczym poprzedzającym termin wizyty. W przypadku odwołania lub zmiany wizyty w ramach rozpoczętego już Pakietu po tym terminie, PEI ma prawo z tytułu odwołanej/zmienionej wizyty zatrzymać uiszczoną opłatę w wysokości wartości odwołanej lub zmienionej wizyty (wartość wizyty będzie obliczana proporcjonalnie do opłaty za cały Pakiet)-
  8. W celu uzyskania zwrotu opłaty za Świadczenie Zdrowotne, o którym mowa w ust. 5 i 7 powyżej, Pacjent powinien uzupełnić formularz zwrotu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. Wzór można dostarczyć do PEI osobiście, pocztą tradycyjną lub przesłać na następujący adres e-mail: Zwrot opłaty następuje na konto podane w formularzu w ciągu 14. dni od dnia dostarczenia go do PEI.
  9. W przypadku zwrotu opłaty, Pacjent zostaje obciążony kosztami prowizji i opłat bankowych oraz opłatami bankowymi w przypadku przelewów zagranicznych i walutowych. Dodatkowo w przypadku przelewów walutowych ryzyko wahań kursu waluty leży po stronie Pacjenta, z zastrzeżeniem sytuacji przewidzianych w Regulaminie.

#### §4.

##### [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Regulamin nie ma na celu wyłączenia lub ograniczenia wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa uprawnień Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta w rozumieniu art. 7aa ustawy o prawach konsumenta. W przypadku rozbieżności między treścią Regulaminu a ww. przepisami prawa, stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Polubowne rozpatrywanie sporów i rozpatrywanie reklamacji. Konsument ma możliwość zwrócenia się do:
  - 1) stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
  - 2) wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą;
  - 3) powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów w celu uzyskania pomocy w sprawie umowy;
  - 4) lub ma prawo skorzystać z platformy ODR. Platforma służy rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

3. PEI zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu z ważnych przyczyn, w tym w szczególności z powodu zmiany przepisów prawa w zakresie, w jakich zmiany te wymuszają na PEI również zmiany treści niniejszego Regulaminu, w szczególności zmiany przepisów Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, a także na mocy obowiązujących decyzji UOKIK, PUODO lub orzeczeń sądowych w zakresie odpowiadającym wydanym decyzjom/orzeczeniom.
4. Do umów zawartych przed wejściem w życie nowego Regulaminu, stosuje się wersję Regulaminu obowiązującego w dacie zawarcia przez Klienta Umowy.
5. Regulamin znajduje się dodatkowo na stronie [www.paleyeuropa.com](http://www.paleyeuropa.com) oraz w rejestracji PEI.
6. Wysokość opłat za poszczególne Świadczenia Zdrowotne realizowane przez PEI określa „Cennik” znajdujący się na stronie [www.paleyeuropa.com](http://www.paleyeuropa.com) oraz rejestracji PEI.
7. Reklamacje można przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [recepcja@paleyeuropa.com](mailto:recepcja@paleyeuropa.com) lub [kontakt@paleyeuropa.com](mailto:kontakt@paleyeuropa.com) z dopiskiem „Reklamacja” lub pisemnie na adres: „PALEY EUROPEAN INSTITUTE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ” Al. Rzeczypospolitej 1, 02-972 Warszawa.
8. Wskazane jest, aby zgłoszenie reklamacji zawierało w szczególności: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli zgłoszono prośbę o otrzymanie odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, datę świadczenia usług, rodzaj reklamowanych usług, dokładny opis dotyczący niewykonania lub nienależytego wykonania usług, wskazanie zadania, a także preferowany sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji należy dostarczyć dowód zapłaty za Usługi.
9. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia.
10. Administratorem Państwa danych osobowych jest **Paley European Institute Sp. z o. o.** z siedzibą przy al. Rzeczypospolitej 1, 02-972 Warszawa, NIP: 522 31 25 965, Kontakt: tel. 22 150 15 10.
11. Integralną część Regulaminu stanowią wymienione w nim załączniki:
  - 1) Załącznik nr 1 – Cennik opłat za Świadczenia Zdrowotne;
  - 2) Załącznik nr 2 – Formularz Zwrotu.
12. Podane przez Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z naszą [polityką prywatności](#).