

**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) **Turnusie** - należy przez to rozumieć świadczenie zdrowotne udzielane przez PEI w postaci zajęć odbywających się przez kilka dni po sobie w określonym czasie na przykład turnus tygodniowy trwający od poniedziałku do piątku, turnus dwutygodniowy trwający od poniedziałku do piątku przez okres dwóch tygodni.
 - 6) **Stalej terapii** – należy przez to rozumieć stałe świadczenia zdrowotne, trwające najczęściej przez cały rok, udzielane przez PEI w postaci zajęć pakietu rehabilitacyjnego odbywającą się z regularną częstotliwością na przykład raz w tygodniu, dwa razy w tygodniu
 - 7) **Świadczeniu Zdrowotnym** – należy przez to rozumieć Konsultacje udzielane przez PEI;
 - 8) **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:
 - PEI +48 22 150 15 10;
 - Neurocenter +48 22 150 15 17
 - 3) drogą mailową pod adresem e-mail:

- PEI
 - konsultacje recepca@paleyeurope.com
 - rehabilitacja zapisy@paleyeurope.com
- Neurocenter
 - konsultacje neurocenter@paleyeurope.com
 - rehabilitacja zapisyneurocenter@paleyeurope.com

3. Przy rejestracji należy podać imię i nazwisko pacjenta, miejsce 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 lub kartą 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 on na podany w trakcie dokonywania rejestracji adres mailowy, następujące informacje:
 - 1) Regulamin wraz z cennikiem (zwierający 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. 8 powyżej.**
10. **W przypadku zajęć turnusowych warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie zaliczki 1000 złotych/ 240 euro w dniu zapisu oraz opłaty reszty kwoty za turnus do 21 dni przed wyznaczonym terminem jego rozpoczęcia.**
W przypadku rezerwacji terminu turnusu na mniej niż 21. dni przed planowanym terminem jego rozpoczęcia warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie 100% opłaty za turnus w terminie wskazanym w ust. 8 powyżej.
11. **W przypadku stałej terapii warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie opłaty za zajęcia do 21 dni przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia zajęć.**
W przypadku rezerwacji terminu zajęć na mniej niż 21. dni przed planowanym terminem jego rozpoczęcia warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie 100% opłaty za zajęcia w terminie wskazanym w ust. 8 powyżej.
 W przypadku chęci otrzymania faktury wystawionej na inne dane niż pacjenta, pacjent ten lub jego opiekun prawny zobowiązany jest do podania takiej informacji mailowo na adres zapisy@paleyeurope.com, recepca@paleyeurope.com, zapisyneurocenter@paleyeurope.com lub neurocenter@paleyeurope.com w trakcie umawiania się na Świadczenie Zdrowotne. Po wystawieniu dokumentu księgowego zmiana danych nie będzie już możliwa.
12. PEI **na 21 dni przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia Zajęć**, 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 Turnusu/ Stałej Terapii, o czym pacjent zostanie powiadomiony.

13. Umowa zostaje zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu oraz dokonania płatności/pierwszej płatności za Świadczenie Zdrowotne na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Uiszczenie opłaty jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu.
14. PEI, po potwierdzeniu otrzymania płatności na poczet opłaty za Świadczenie Zdrowotne wystawi stosowny dokument księgowy. 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 22 150 15 10 lub +48 797 331 679 lub mailowo pod adresem: zapisy@paleyeurope.com, przez Neurocenter +48 22 150 15 17 lub +48 518 546 647 lub mailowo pod adresem zapisyneurocenter@paleyeurope.com 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-** konsultacje lekarskie i fizjoterapeutyczne.
7. **Pacjent może odwołać lub zmienić termin wizyty najpóźniej do godziny 16:00 w dniu roboczym (od poniedziałku do piątku) poprzedzającym termin wizyty. Niedopuszczalne jest odwoływanie wizyt w weekendy.** W przypadku odwołania lub zmiany wizyty w ramach rozpoczętego już Turnusu po tym terminie, PEI ma prawo z tytułu odwołanej/zmienionej wizyty zatrzymać uiszczone opłatę w wysokości wartości odwołanej lub zmienionej wizyty (wartość wizyty będzie obliczana proporcjonalnie do opłaty za cały Turnus).
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. Wypełniony formularz można dostarczyć do PEI osobiście, pocztą tradycyjną

lub przesłać na następujący adres e-mail: finanse@paleyeurope.com 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 wahan kursu waluty leży po stronie Pacjenta.

§ 5

Weryfikacja tożsamości pacjenta

1. Każdy pacjent zgłaszający się na Świadczenie Zdrowotne w PEI jest zobowiązany do okazania ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem w celu potwierdzenia danych osobowych.
2. Za dokument potwierdzający tożsamość uznaje się w szczególności: dowód osobisty, mDowód w aplikacji mObywatel, paszport lub inny urzędowy dokument umożliwiający jednoznaczną identyfikację osoby.
3. W przypadku pacjentów małoletnich obowiązek okazania dokumentu tożsamości dotyczy również opiekuna prawnego obecnego podczas wizyty.
4. Brak możliwości potwierdzenia tożsamości pacjenta i opiekuna prawnego w momencie rejestracji w dniu wizyty **skutkuje odmową realizacji usługi**
5. Wizyta, która nie może zostać zrealizowana z powodu braku dokumentu tożsamości, traktowana jest jako **wizyta nieodwołana z winy pacjenta**.
6. W przypadku wizyt opłaconych z góry, wniesiona opłata nie podlega zwrotowi ani przeniesieniu na inny termin.

§6

Dokumenty medyczne i zaświadczenia

1. Pacjent lub jego opiekun prawny jest zobowiązany do poinformowania lekarza prowadzącego w trakcie wizyty lekarskiej (stacjonarnej i online) o potrzebie wystawienia dokumentów medycznych, w szczególności: zwolnienia lekarskiego, zaświadczenia o stanie zdrowia lub wniosku na zaopatrzenie ortotyczne.
2. Wnioski na zaopatrzenie ortotyczne wystawiane są wyłącznie w dniu odbycia wizyty lekarskiej, na podstawie aktualnego badania pacjenta i decyzji lekarza. Po zakończeniu wizyty wystawienie wniosku nie będzie możliwe bez ponownej odpłatnej konsultacji lekarskiej.
3. Zaświadczenia o stanie zdrowia może zostać wystawione na wniosek pisemny rodzica bądź opiekuna prawnego w terminie 30 dni od dnia wizyty lekarskiej, której dotyczy dokument, o ile dokumentacja medyczna pozwala na ich sporządzenie. Po upływie tego terminu konieczna będzie ponowna odpłatna konsultacja lekarska. Wypełniony formularz prosimy o przesłanie na maila ngoss@paleyeurope.com
4. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za brak wystawienia dokumentów medycznych w przypadku, gdy pacjent lub opiekun prawny nie zgłosił takiej potrzeby podczas wizyty lekarskiej.
5. Dokumenty można odebrać osobiście na recepcji PEI i Neurocenter w godzinach otwarcia placówki dostępnych na stronie www.paleyeurope.com

lub mogą zostać wysłane na maila pacjenta bądź opiekuna prawnego. W przypadku gdy pacjent bądź opiekun prawny nie może odebrać oryginałów dokumentów może zamówić kuriera na własny koszt. Nie wysyłamy dokumentów za pobraniem.

§7

Zasady wystawiania faktur

1. Pacjent jest zobowiązany w dniu zapisu na Świadczenie Zdrowotne do przekazania informacji, na jakie dane ma zostać wystawiona faktura.
2. W przypadku gdy faktura ma zostać wystawiona na osobę prawną, pacjent zobowiązany jest do podania pełnej nazwy firmy, adresu siedziby oraz numeru NIP w momencie dokonywania zapisu na wizytę lub usługę rehabilitacyjną.
3. Jeżeli opłata za usługę jest dzielona pomiędzy więcej niż jeden podmiot, pacjent zobowiązany jest do przekazania w dniu zapisu pełnych danych wszystkich podmiotów, tj. dokładnej nazwy, adresu siedziby, numeru NIP oraz precyzyjnego wskazania kwoty, na jaką ma zostać wystawiony dokument sprzedażowy dla każdego z podmiotów.
4. W przypadku nieprzekazania powyższych danych w momencie zapisu, PEI wystawi fakturę na dane pacjenta. Późniejsza zmiana danych nabywcy/płatnika lub podział faktury nie będzie możliwy zgodnie z obowiązującymi przepisami podatkowymi.

§8.

[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 rozpatrywania 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 rozstrzyganiu 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.paleyeurope.com oraz w rejestracji PEI.
6. Wysokość opłat za poszczególne Świadczenia Zdrowotne realizowane przez PEI określa „Cennik” znajdujący się na stronie www.paleyeurope.com oraz rejestracji PEI.

7. Reklamacje można przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres recepja@paleyeurope.com lub kontakt@paleyeurope.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. + 48 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.
 - 3) Załącznik nr 3- Wniosek o wydanie Świadczenia Zdrowotnego
12. Podane przez Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z naszą [polityką prywatności](#).