

Regulamin rezerwacji wizyt częściowo przedpłaconych w Medeor Clinic w Poznaniu

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Medeor Clinic w Poznaniu (dalej: „Klinika”) w celu usprawnienia obsługi pacjentów wprowadza obowiązek uiszczenia całkowitej lub częściowej przedpłaty (dalej: „zadek”) za rezerwację wizyty u specjalisty.
2. Przed dokonaniem rezerwacji pacjent otrzymuje informację o rodzaju świadczenia, jego cenie, obowiązku zapłaty zadatku oraz jego wysokości, sposobie zapłaty i zasadach odwołania terminu oraz możliwość zapoznania się z niniejszym regulaminem.
3. Rezerwacja wizyty u specjalisty wymaga wpłaty zadatku w wysokości ceny regularnej wizyty/ zabiegu na który dokonano rezerwacji, lub jego części.
4. Zadek jest zaliczany w całości na poczet kosztu danej wizyty.

§ 2. Wpłata zadatku

1. Zadek powinien zostać wpłacony w terminie 24 godzin od momentu wstępnej rezerwacji wizyty.
2. Klinika przewiduje następujące sposoby wpłaty zadatku:
 - a. za pośrednictwem linku do płatności online przesłanego przez Klinikę na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany przez pacjenta,
 - b. przelewem na konto bankowe Kliniki,
 - c. na miejscu w rejestracji Kliniki.
3. Wstępna rezerwacja nie stanowi ostatecznego potwierdzenia terminu. Rezerwacja zostaje potwierdzona po wpłacie zadatku i zaakceptowaniu przez pacjenta warunków świadczenia oraz Regulaminu.
4. Ostateczna suma za wykonane usługi może różnić się od ceny zadatku, ze względu na ewentualne dodatkowe procedury medyczne wykonane w trakcie wizyty u specjalisty, na które pacjent wyraził zgodę. W tym przypadku pozostałą część ceny za wykonane usługi pacjent uiszcza po odbyciu wizyty na miejscu w rejestracji Kliniki.
5. W przypadku braku wpłaty zadatku w wyznaczonym terminie wstępna rezerwacja wizyty jest automatycznie anulowana.

§ 3. Umowy zawierane na odległość i rozpoczęcie wykonywania świadczenia

1. W przypadku zawarcia umowy na odległość pacjentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Pacjent może wyrazić zażądanie rozpoczęcia wykonywania umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
3. W przypadku złożenia żądania, o którym mowa w ust. 2, Klinika jest uprawniona do niezwłocznego rozpoczęcia wykonywania czynności związanych z realizacją zarezerwowanego świadczenia, w tym części organizacyjno-rezerwacyjnej świadczenia.

4. Część organizacyjno-rezerwacyjna świadczenia stanowi jednorazowy element świadczenia wykonywany przy potwierdzeniu rezerwacji i obejmuje w szczególności:
- a) utworzenie i potwierdzenie indywidualnej rezerwacji terminu dla pacjenta;
 - b) przypisanie do rezerwacji odpowiedniego czasu pracy specjalisty oraz pozostałego personelu niezbędnego do wykonania świadczenia;
 - c) alokację na potrzeby świadczenia gabinetu, pomieszczeń, urządzeń oraz innych niezbędnych zasobów;
 - d) wykonanie czynności administracyjnych i organizacyjnych niezbędnych do przygotowania realizacji świadczenia w uzgodnionym terminie.
5. Strony uzgadniają, że wartość części organizacyjno-rezerwacyjnej świadczenia, o której mowa w ust. 4 ustalana jest na podstawie obowiązującego cennika usług Medeor Clinic. Kwota ta odpowiada skalkulowanej przez Klinikę wartości czynności oraz zasobów przeznaczanych na organizację i zabezpieczenie indywidualnego terminu świadczenia i nie stanowi dodatkowej opłaty ponad cenę świadczenia.
6. Część organizacyjno-rezerwacyjna świadczenia jest wykonywana niezwłocznie po potwierdzeniu rezerwacji i zostaje wykonana z chwilą dokonania przez Klinikę czynności określonych w ust. 4.
7. Jeżeli pacjent, po złożeniu żądania rozpoczęcia wykonywania umowy przed upływem terminu do odstąpienia, skorzysta następnie z ustawowego prawa odstąpienia, jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu, zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta.
8. Jeżeli do chwili odstąpienia Klinika wykonała w całości część organizacyjno-rezerwacyjną świadczenia określoną w ust. 4, przy rozliczeniu odstąpienia uwzględnia się jej uzgodnioną wartość w wysokości ceny na podstawie obowiązującego cennika usług Medeor Clinic. Jeżeli część ta nie została wykonana w całości, należność ustala się proporcjonalnie do zakresu świadczenia rzeczywiście spełnionego.
9. Kwota należna Klinice zgodnie z ust. 7–8 może zostać rozliczona z kwoty zadatku wpłaconego przez pacjenta. Ewentualna pozostała część zadatku podlega zwrotowi na zasadach wynikających z przepisów prawa.
10. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że jeżeli świadczenie zostanie w pełni wykonane przed upływem terminu do odstąpienia, po uprzednim wyrażeniu przez pacjenta zgody na jego pełne wykonanie oraz po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia, prawo odstąpienia od umowy wygasa z chwilą pełnego wykonania usługi.
11. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
12. Po zawarciu umowy na odległość Klinika przekazuje pacjentowi potwierdzenie jej zawarcia wraz z wymaganymi prawem informacjami na trwałym nośniku.

§ 4. Odwołanie wizyty przez pacjenta

1. Pacjent ma prawo do zwrotu wpłaconego zadatku w pełnej wysokości, jeżeli odwoła wizytę najpóźniej na 72 godziny przed planowanym terminem wizyty, bez obowiązku podawania przyczyny.
2. W przypadku odwołania wizyty później niż 72 godziny przed terminem albo niestawienia się pacjenta, Klinika jest uprawniona do odstąpienia od umowy i zachowania otrzymanego zadatku, z zastrzeżeniem § 8 oraz bez uszczerbku dla bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta.

3. Pacjent może odwołać rezerwację telefonicznie, elektronicznie lub osobiście. Za chwilę odwołania uznaje się moment dotarcia oświadczenia do Kliniki w sposób umożliwiający zapoznanie się z nim.
4. Za nieodbycie wizyty nie uważa się odmowy wykonania świadczenia przez pacjenta z powodu nieprzekazania mu wymaganych informacji medycznych lub innych okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klinika.

§ 5. Zmiana terminu wizyty przez pacjenta

1. Pacjent może zmienić termin wizyty bez utraty zadatku, jeżeli zgłosi taką potrzebę co najmniej 72 godziny przed ustaloną godziną rozpoczęcia świadczenia, a Klinika dysponuje odpowiednim wolnym terminem.
2. Jeżeli Klinika nie może zaproponować odpowiedniego terminu, pacjent ma prawo odwołać wizytę ze zwrotem pełnego zadatku, pod warunkiem zgłoszenia zmiany w terminie określonym w ust. 1.
3. Przy późniejszym zgłoszeniu Klinika w miarę dostępności terminów umożliwia zmianę wizyty bez dodatkowych opłat. Jeżeli nie jest to możliwe, do rezygnacji stosuje się § 4.
4. Przeniesienie zadatku na inny termin wymaga potwierdzenia przez Klinikę. Przesunięcie terminu nie zmienia przeznaczenia zadatku, chyba że strony uzgodnią inaczej.

§ 6. Odwołanie lub zmiana terminu przez Klinikę

1. Jeżeli z przyczyn organizacyjnych, technicznych, kadrowych lub medycznych Klinika nie może wykonać świadczenia w umówionym terminie, niezwłocznie informuje pacjenta i proponuje nowy termin.
2. Pacjent może nie przyjąć nowego terminu; w takim przypadku Klinika zwraca pełną wysokość zadatku. Zgoda na nowy termin oznacza przeniesienie zadatku na poczet wizyty lub badania w nowym terminie.

§ 7. Procedura zwrotu zadatku

1. Zwrot zadatku następuje co do zasady tą samą metodą, jakiej użyto do zapłaty, chyba że pacjent wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.
2. Klinika dokonuje należnego zwrotu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia powstania obowiązku zwrotu.
3. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia zadatku za pomocą kanałów kontaktu udostępnionych przez Klinikę. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem terminów wynikających z przepisów prawa.

§ 8. Sytuacje nadzwyczajne i przyczyny medyczne

1. Jeżeli realizacja wizyty w umówionym terminie stała się niemożliwa z powodu siły wyższej lub innej okoliczności, za którą żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, i świadczenie nie zostało wykonane, Klinika zwraca zadatek w pełnej wysokości, chyba że pacjent uzgodni zmianę terminu.

2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do uniknięcia pomimo zachowania należytej staranności, np. poważną klęskę żywiołową albo zdarzenie uniemożliwiające funkcjonowanie Kliniki.
3. W przypadku nagłej choroby, hospitalizacji, wypadku lub innej istotnej, niezależnej od pacjenta przeszkody w stawieniu się na wizytę pacjent powinien zawiadomić Klinikę możliwie niezwłocznie. Klinika umożliwi w takim przypadku zmianę terminu bez utraty zadatku albo zwróci go w pełnej wysokości, jeżeli wykonanie świadczenia stało się niemożliwe.
4. Klinika nie wymaga przekazywania szczegółowej dokumentacji medycznej na potrzeby standardowego odwołania wizyty; jeżeli do rozpatrzenia wyjątkowego przypadku niezbędne są dodatkowe informacje, ogranicza je do minimum.
5. Jeśli lekarz, kierując się aktualną wiedzą medyczną i bezpieczeństwem pacjenta, stwierdzi przeciwwskazania do wykonania zaplanowanego badania lub zabiegu, a świadczenie nie zostanie wykonane, zadatek podlega zwrotowi albo za zgodą pacjenta, przeniesieniu na poczet innego terminu konsultacji lub badania.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniany pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji wymagającej zadatku, w sposób pozwalający na zapoznanie się z nim i zachowanie jego treści; akceptacja jest potwierdzana w toku rezerwacji.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i przepisów dotyczących praw pacjenta.
3. Klinika zastrzega sobie prawo do zmian regulaminu, o czym pacjenci będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem.
4. Zmiany regulaminu obowiązują na przyszłość i nie pogarszają zasad rozliczenia zadatków wpłaconych w związku z rezerwacjami dokonanymi przed wejściem zmian w życie, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej lub pacjent zgodzi się na korzystniejsze dla niego rozwiązanie.