REGULAMIN REZERWACJI WIZYT KOMERCYJNYCH

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. PORADNIAFOCUS.PL sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Sikornik 18 w Gliwicach i oddziałem przy ul. Wincentego Pola 9/1a w Katowicach, NIP: 6312700058, REGON: 520049127, zwana dalej Poradnią, umożliwia Pacjentom elektroniczną i tradycyjną (telefoniczną i osobistą, również za pośrednictwem osób trzecich) rezerwację konsultacji komercyjnych do wybranych specjalistów.
2. Administratorem danych jest PORADNIAFOCUS.PL sp. z o.o., ul. Sikornik 18, 44-122 Gliwice, NIP: 6312700058. Kontakt z Inspektorem Danych Osobowych jest możliwy drogą elektroniczną pod adresem e-mail: iod@poradniafocus.pl
3. Konsultacje komercyjne świadczone są przez Poradnię odpłatnie zgodnie z odrębnym cennikiem.
4. Z konsultacji komercyjnych oferowanych przez Poradnię mogą korzystać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. W pozostałych przypadkach wymagana jest zgoda opiekunów prawnych złożona za pośrednictwem środków elektronicznych lub w rejestracji siedziby/oddziału Poradni najpóźniej w dniu umówionej konsultacji.
5. Rezerwacja terminu konsultacji jest równoznaczna ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych przez Poradnię na potrzeby świadczenia usług. Informacje na temat Polityki Prywatności znajdują się pod adresem: www.poradniafocus.pl/rodo

   5.1. Rezerwując konsultację za pośrednictwem serwisu FOCUSAPP Pacjent lub opiekun prawny działający w imieniu dziecka, zakłada konto Pacjenta podając niezbędne dane osobowe i wyraża zgodnie z art. 7 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. tzw. RODO wyraźną i dobrowolną zgodę na przetwarzanie i zbieranie podanych danych osobowych/danych osobowych dziecka w celu udzielania świadczeń przez Poradnię.

   5.2. Rezerwując konsultację za pośrednictwem serwisu FOCUSAPP Pacjent lub opiekun prawny działający w imieniu dziecka, potwierdza, że zapoznał się z ww. Polityką Prywatności.

§ 2. Rezerwacja konsultacji i opłaty.

1. Rezerwacja terminów konsultacji odbywa się za pośrednictwem aplikacji FOCUSAPP i osobiście w siedzibie/oddziale Poradni, a konsultacje komercyjne są realizowane według wskazań adresowych w siedzibie/oddziale Poradni oraz w formie wideokonsultacji za pośrednictwem aplikacji FOCUSAPP, w wybranych terminach.
2. Potwierdzenie terminu rezerwacji wizyt stacjonarnych nowych Pacjentów odbywa się poprzez dokonanie bezzwrotnej opłaty częściowej, w kwocie określonej przy rezerwacji terminu wizyty, za pośrednictwem systemu Przelewy24 zintegrowanego z serwisem FOCUSAPP lub osobiście w siedzibie/oddziale Poradni, pod rygorem niezarejestrowania

terminu. Pacjenci mają również możliwość uiszczenia pełnej kwoty za wizytę w momencie rezerwacji terminu, przy czym w przypadku odwołania wizyty, ww. opłata częściowa pozostaje bezzwrotna, a pozostała kwota zostaje zwrócona na konto Pacjenta, z którego dokonano opłaty.

3. Opłata częściowa podlega zwrotowi, jeśli:
   - Poradnia ze względów niezależnych od siebie będzie zmuszona zmienić termin konsultacji, a nowo wyznaczony termin nie zostanie zaakceptowany przez wpłacającego, lub
   - jeśli z powodów niezależnych od Poradni konsultacja nie będzie mogła się odbyć, o czym Pacjent zostanie powiadomiony telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Opłata częściowa nie podlega zwrotowi w przypadku:
   - wcześniejszej rezygnacji z terminu konsultacji z winy Pacjenta, niezależnie od terminu zgłoszenia rezygnacji,
   - niepojawienia się Pacjenta na wizycie,
     Opłata częściowa stanowi opłatę rezerwacyjną za zablokowanie terminu wizyty i pokrycie kosztów organizacyjnych Poradni związanych z przygotowaniem konsultacji.
5. W wyjątkowych przypadkach, na wniosek Pacjenta zawierający uzasadnienie przyszłej zgłoszonej nieobecności w terminie zarezerwowanym zgodnie z niniejszym regulaminem konsultacji, Poradnia może przenieść/zwrócić wpłaconą opłatę częściową, przy czym sytuacje te będą rozpatrywane indywidualnie, a Poradnia zastrzega sobie również prawo odmowy.
   5.1. Dopuszczalne jest maksymalnie dwukrotne przeniesienie/odwołanie konsultacji umożliwiające przeniesienie/zwrot opłaty częściowej.
   5.2. Opłata częściowa nie podlega zwrotowi w przypadku trzeciego i kolejnego wniosku o przeniesienie/odwołanie wizyty.
6. Wnioski składane w trybie opisanym w pkt 5 po terminie realizacji konsultacji, na której Pacjent się nie zjawił nie będą rozpatrywane.
7. Pozostały koszt usługi stacjonarnej:
   - Pacjent jest zobowiązany do zgłoszenia się do rejestracji przed rozpoczęciem wizyty w celu potwierdzenia obecności oraz dokonania pozostałej opłaty w formie gotówkowej lub za pomocą karty bankowej;
8. Potwierdzenie terminu rezerwacji wideokonsultacji nowych Pacjentów odbywa się poprzez dokonanie wpłaty pełnej kwoty określonej przy rezerwacji terminu wizyty, za pośrednictwem systemu Przelewy24 zintegrowanego z serwisem FOCUSAPP, pod rygorem niezarejestrowania terminu.
9. Rezygnacja z wideokonsultacji lub prośba o zmianę jej terminu powinna zostać zgłoszona nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem konsultacji. Pacjent ma możliwość jednokrotnej zmiany terminu wideokonsultacji, pod warunkiem zgłoszenia takiej prośby w

powyższym terminie. Zgłoszenia przyjmowane są w godzinach pracy rejestracji, tj. w dni robocze w godzinach: 8:00–20:00. W przypadku kontaktu poza tymi godzinami zgłoszenie uznaje się za dokonane w najbliższym dniu roboczym.

10. W przypadku zgłoszenia rezygnacji później niż 48 godzin przed planowanym terminem wideokonsultacji, niepojawienia się Pacjenta na wideokonsultacji lub złożenia kolejnego wniosku o zmianę terminu wizyty, wniesiona opłata za wideokonsultację nie podlega zwrotowi.
11. Pacjent jest zobowiązany do zapewnienia odpowiednich warunków technicznych umożliwiających realizację wideokonsultacji, w szczególności stabilnego połączenia internetowego oraz sprawnego urządzenia umożliwiającego połączenie wideo. Problemy techniczne leżące po stronie Pacjenta nie stanowią podstawy do zwrotu opłaty ani zmiany terminu konsultacji.
12. Pacjent dokonując rezerwacji wizyty oraz uiszczając opłatę za usługę wyraża zgodę na rozpoczęcie realizacji świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, co skutkuje utratą prawa do odstąpienia od umowy po wykonaniu usługi.
13. W przypadku spóźnienia Pacjenta na wizytę stacjonarną lub wideokonsultację Poradnia zastrzega sobie prawo do skrócenia czasu konsultacji o czas spóźnienia Pacjenta lub odmowy jej realizacji, jeżeli opóźnienie uniemożliwia przeprowadzenie wizyty w przewidzianym czasie lub zakłóca realizację kolejnych wizyt.
14. W przypadku wizyt u lekarza psychiatry oraz wybranych psychoterapeutów, wskazanych przez Poradnię, wymagana jest wpłata pełnej kwoty za wizytę najpóźniej w poprzednim dniu roboczym przed terminem wizyty.

    14.1. Rejestracja kontaktuje się telefonicznie z Pacjentem w celu potwierdzenia terminu wizyty oraz przekazania informacji o płatności i danych niezbędnych do jej dokonania. Brak wpłaty w wymaganym terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji.

    14.2. W przypadku rezygnacji z wizyty Pacjent zobowiązany jest poinformować Poradnię o tym fakcie najpóźniej w poprzednim dniu roboczym, w godzinach pracy rejestracji.
    14.3. W przypadku niepojawienia się Pacjenta na wizycie bez uprzedniego zgłoszenia rezygnacji w powyższym terminie, Poradnia zastrzega możliwość zatrzymania wniesionej opłaty.

    14.4. W przypadku nagłych, nieprzewidzianych zdarzeń losowych uniemożliwiających odbycie wizyty Pacjent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Poradni, w godzinach pracy rejestracji. W takich sytuacjach możliwość zwrotu opłaty rozpatrywana jest indywidualnie, z uwzględnieniem okoliczności zdarzenia.

§ 3. Reklamacje.

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą konsultacji komercyjnych Poradni w przeciągu 7 dni od terminu konsultacji lub dnia, w którym miała być ona zrealizowana.

Reklamacje złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane.

1.1. Reklamacje należy złożyć osobiście w siedzibie/oddziale Poradni lub kierować na adres e-mail skargiiwnioski@wspomaganie-rozwoju.pl

1.2. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych od dnia jej dostarczenia.

1.3. Reklamacja powinna zawierać: dane Pacjenta: imię i nazwisko, adres zamieszkania i/lub adres poczty elektronicznej; przedstawienie problemu, który jest przyczyną reklamacji; wszelkie okoliczności podnoszone w związku z niewykonaniem lub nienależytym zrealizowaniem konsultacji.

2. Godzina konsultacji ma charakter orientacyjny i w niektórych wypadkach może odbiegać od rzeczywistego czasu realizacji usługi z uwagi na specyfikę pracy danego specjalisty. Opóźnienie wykonania usługi nie może być podstawą zwrotu opłaty czy reklamacji.
3. Spóźnienie Pacjenta na wizytę nie skutkuje przedłużeniem czasu jej trwania. Wizyta realizowana jest w czasie przewidzianym zgodnie z rezerwacją, niezależnie od opóźnienia w stawieniu się Pacjenta.

§ 4. Postanowienia końcowe

1. Pacjent dokonując potwierdzenia rezerwacji i wpłacając kwotę, o której mowa w §2 potwierdza chęć realizacji świadczenia i akceptację niniejszego regulaminu.
2. Kontakt z Poradnią możliwy jest za pośrednictwem:

Siedziba/oddział	Gliwice	Katowice
Adres e-mail	rejestracja.focus@gmail.com	rejestracja.katowice.focus@gmail.com
Nr telefonu	574-074-496	

3. Data określona poniżej jest datą obowiązywania Regulaminu w ostatniej wersji.