

Regulamin świadczenia usług przez Smile-Clinic / Centrum Medyczne Rycerska 4

Spis treści

Definicje	1
ROZDZIAŁ 1 Postanowienia ogólne	4
ROZDZIAŁ 2 Podstawowe zasady świadczenia Usług.....	5
ROZDZIAŁ 3 Zasady umawiania/ odwoływania wizyt	6
ROZDZIAŁ 4 Płatności i promocje	8
ROZDZIAŁ 5 Bony podarunkowe.....	9
ROZDZIAŁ 6 Procedura reklamacyjna i rękojmia	10
ROZDZIAŁ 7 Dokumentacja Pacjenta/Klienta i zasady jej udostępniania.....	12
ROZDZIAŁ 8 Prawa i obowiązki Pacjenta/Klienta	13
ROZDZIAŁ 9 Umowy zawierane na odległość	14
ROZDZIAŁ 10 Ochrona danych osobowych.....	15
ROZDZIAŁ 11 Postanowienia końcowe	17
Formularz zobowiązania do zapłaty	17

Definicje

1. **Centrum Medyczne Rycerska 4** – podmiot leczniczy o numerze księgi rejestrowej nr 000000276274 zarejestrowany przez Wojewodę Śląskiego i prowadzony przez Rycerska4.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr 0001083588, posiadającą numery NIP: 6263059270, REGON: 527540820;
2. **Smile - Clinic** – komórka organizacyjna 001 (Poradnia Stomatologiczna) Centrum Medycznego Rycerska 4 będącego podmiotem leczniczym o numerze księgi rejestrowej nr 000000276274 zarejestrowany przez Wojewodę Śląskiego i prowadzony przez Rycerska4.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr 0001083588, posiadającą numery NIP: 6263059270, REGON: 527540820;
3. **Placówka** : Smile – Clinic i/lub Centrum Medyczne Rycerska 4 - ul. Rycerska 4, 41-902 Bytom oraz każda inna lokalizacja, w której podmiot leczniczy prowadzony przez Rycerska4.pl sp. z o.o. świadczy lub świadczyć będzie usługi w ramach prowadzonej przez siebie działalności;
4. **Usługi** - Zabiegi i/lub Konsultacje i/lub Zajęcia wykonywane przez Smile – Clinic / Centrum Medyczne Rycerska 4 w ramach prowadzonej działalności, których istotą jest staranne działanie zgodnie ze sztuką i wiedzą, nie gwarantujące osiągnięcia rezultatu z uwagi na swój charakter. Informacja o rodzajach oferowanych Usług każdorazowo umieszczana jest na stronach internetowych www.rycerska4.pl lub www.smile-clinic.pl w Cenniku, a także jest dostępna w prowadzonych placówkach;
5. **Konsultacja** - Usługa medyczna i/lub kosmetologiczna i/lub fizjoterapeutyczna polegająca na odbyciu przez Pacjenta/ Klienta wizyty w Centrum Medycznym Rycerska 4 u osoby o niezbędnych kwalifikacjach, podczas której dokonywana jest diagnoza stanu Pacjenta/ Klienta oraz wskazywane są zalecenia, a także możliwe metody do zastosowania względem Pacjenta/ Klienta w ramach oferowanych przez Centrum Medyczne Rycerska 4 Usług;
6. **Zabieg** - Usługa medyczna/ kosmetologiczna/ fizjoterapeutyczna inna niż Konsultacja i/lub Zajęcia, wykonywana w Centrum Medycznym Rycerska 4 przez specjalistyczny personel o niezbędnych kwalifikacjach, w ramach świadczonych Usług, w ramach aktualnego Cennika, o mniejszym lub większym stopniu skomplikowania, w tym w szczególności z wykorzystaniem znieczulenia ogólnego i/lub sali zabiegowej;
7. **Zajęcia** - Usługa fizjoterapeutyczna inna niż Konsultacja i/lub Zabieg, wykonywana w Centrum Medycznym Rycerska 4 przez specjalistyczny personel o niezbędnych kwalifikacjach, w ramach świadczonych Usług, w ramach aktualnego Cennika, o mniejszym lub większym stopniu skomplikowania, w tym z wykorzystaniem technik kinezyterapii;
8. **Pakiet Usług** - dwie Usługi lub więcej, dobierane według uznania Centrum Medycznego Rycerska 4 i w nim oferowane łącznie przy zastosowaniu jednej ceny za wszystkie zabiegi wchodzące w skład tego pakietu Usług, do wykorzystania wyłącznie w okresie widniejącym w rozpisany harmonogramie Pakietu Usług, wydawanym w chwili zakupu; warunkiem uznania zakupionych przez Pacjenta/ Klienta Usług za

Pakiet Usług jest konieczność dokonania płatności za te Usługi w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie;

9. **Bon Podarunkowy** - bon opatrzony nazwą „Bon Podarunkowy”, zawierający co najmniej swój unikatowy numer, datę jego wystawienia, okres ważności, wartość oraz logo C.M. Rycerska 4, wydawany przez Rycerska4.pl Sp. z o.o. i upoważniający do skorzystania z Usług w Placówce na warunkach określonych na samym Bonie Podarunkowym oraz w niniejszym Regulaminie; **bon na okaziciela** - bon upoważniający do skorzystania z niego przez osobę będącą w posiadaniu bonu; **bon imienny** - do skorzystania z niego upoważniona jest wyłącznie osoba, której dane wskazane zostały na bonie;
10. **Cennik Usług**- informacja na temat aktualnych cen oraz promocji w **Placówce** na świadczone Usługi, dostępna na stronie internetowej www.rycerska4.pl, www.smile-clinic.pl oraz w **Placówce**;
11. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług;
12. **Ustawa o prawach konsumenta lub Ustawa** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dziennik Ustaw z roku 2014, poz. 827 z późniejszymi zmianami);
13. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta przez Rycerska4.pl Sp. z o.o.
14. **Umowa na odległość** - Umowa zawierana pomiędzy przedsiębiorcą a Konsumentem przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta; momentem zawarcia Umowy na Odległość jest dokonanie przez Konsumenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej, akceptacji istotnych postanowień Umowy, w tym w szczególności dokonanie akceptacji Regulaminu oraz wysokości i zasad wpłaty zaliczki na poczet wynagrodzenia za Usługę (jeżeli jest to wymagane w danym przypadku) lub pełnej opłaty za Usługę (jeżeli jest to wymagane w danym przypadku);
15. **Strona Internetowa** - oficjalna strona Centrum Medycznego Rycerska 4 mieszcząca się pod adresem: www.rycerska4.pl
16. **Klient** - osoba fizyczna, prawna, inny podmiot posiadający zdolność do czynności prawnych, będąca stroną Umowy o świadczenie Usług przez Rycerska4.pl Sp. z o.o., osoba fizyczna na rzecz, której wykonywane są Usługi;
17. **Pacjent** - osoba fizyczna, na rzecz, której wykonywane są Usługi medyczne;
18. **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową(art. 221 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny DZ. U. 16, poz. 93 ze zmianami)

ROZDZIAŁ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług stanowi ogólne warunki umowy, w rozumieniu art. 384 KC, na mocy której Rycerska4.pl Sp. z o.o. świadczy na rzecz Klienta/ Pacjenta odpłatnie Usługę, w ramach której personel Rycerska4.pl Sp. z o.o. zobowiązany jest do działania z najwyższą starannością oraz w sposób zgodny z wszelkimi standardami, w tym szczególnymi standardami wiedzy medycznej.
2. Oferowane przez Rycerska4.pl Sp. z o.o. Usługi wykonywane są w **Placówce**.
3. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, dla skorzystania z Usług oferowanych przez Rycerska4.pl Sp. z o.o. konieczne jest:
 - a. zapoznanie się oraz zaakceptowanie przez Klienta warunków niniejszego Regulaminu, a także
 - b. wypełnienie przez Pacjenta / Klienta stosownych formularzy i oświadczeń, które są niezbędne dla prawidłowego wykonania Usługi, w tym w szczególności: Karty Pacjenta wraz z wywiadem medycznym, świadomej zgody na zabieg, a także
 - c. zgoda na wykonanie zdjęć obszaru zabiegowego przed i po zabiegu, a także
 - d. zachowanie niezbędnych środków ostrożności i respektowanie zaleceń sanitarnych personelu Rycerska4.pl Sp. z o.o. zgodnych z zaleceniami Ministra Zdrowia, w tym noszenie maseczki zakrywającej usta i nos, zgoda na bezkontaktowy pomiar temperatury, a także
 - e. zakwalifikowanie Pacjenta/ Klienta przez fachowy personel Rycerska4.pl Sp. z o.o. do danego zabiegu (Usługi).
4. Centrum Medyczne Rycerska 4 świadczy Usługi wyłącznie w godzinach pracy **Placówki** i po uprzednim zarezerwowaniu terminu wizyty. Informacja o godzinach otwarcia **Placówki** zamieszczona jest na Stronie Internetowej. Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do zmiany czasu pracy. Zmiana może oznaczać czasowe zamknięcie Placówki, a także czasowe skrócenie lub wydłużenie godzin jej funkcjonowania.
5. Informacja o Usługach świadczonych przez Centrum Medyczne Rycerska 4 zamieszczona jest na Stronie Internetowej, a także dostępna jest w **Placówce**.
6. Informacja o aktualnych cenach świadczonych przez Centrum Medyczne Rycerska 4 Usług znajduje się w Cenniku Usług zamieszczonym na Stronie Internetowej a także jest dostępna w **Placówce**. Usługi wykonywane są według Cennika Usług obowiązującego w dniu wykonania Usługi, chyba że strony postanowią inaczej. Wszystkie ceny podane w Cenniku Usług są wyrażone w złotych polskich. Podane ceny zabiegów są cenami orientacyjnymi, których doprecyzowanie następuje podczas kwalifikacji Pacjenta/ Klienta zgodnie z wytycznymi z Cennika.

7. Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian zarówno w katalogu oferowanych Usług, jak i w Cenniku Usług.
8. W trosce o bezpieczeństwo Pacjentów/ Klientów, a także w trosce o jakość świadczonych usług, na terenie **Placówki** wprowadzony został monitoring wizyjny.

ROZDZIAŁ 2 Podstawowe zasady świadczenia Usług

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług, warunkiem wykonania przez Centrum Medyczne Rycerska 4 Usługi jest wyrażenie przez Pacjenta/ Klienta świadomej zgody na zabieg na formularzu stosowanym w Placówce.
2. Zgodę na zabieg może wyrazić Pacjent/ Klient pełnoletni posiadający pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
3. W przypadku Pacjentów/ Klientów, którzy nie ukończyli 16 roku życia formularz zgody na zabieg powinien zostać podpisany przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego Pacjenta/ Klienta. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność wyrażenia zgody przez oboje rodziców.
4. W przypadku Pacjentów/ Klientów, którzy ukończyli 16 rok życia formularz zgody na zabieg powinien zostać podpisany zarówno przez małoletniego Pacjenta/ Klienta jak i jego przedstawiciela ustawowego/rodzica. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.
5. Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usługi w następujących przypadkach:
 - a. gdy Pacjent/ Klient nie wyraził zgody na wykonanie Usługi lub zgoda nie została udzielona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - b. jeżeli stan Pacjenta/ Klienta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które mogłyby w ocenie personelu Centrum Medycznego Rycerska 4 wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywaną Usługą lub też uniemożliwić lub utrudnić wykonanie Usługi;
 - c. jeżeli Pacjent/Klient nie zastosował się do zaleceń personelu Centrum Medycznego Rycerska 4 co do konieczności przygotowania się w określony sposób do Usługi, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań oraz przedłożenia ich w **Placówce** we wskazanym terminie;
 - d. jeżeli w ocenie lekarza lub innego uprawnionego pracownika Centrum Medycznego Rycerska 4 Pacjent/Klient nie kwalifikuje się do danej Usługi, w tym w szczególności z uwagi na przedstawione przez Pacjenta/Klienta wyniki badań, a także z innych względów o charakterze medycznym/zdrowotnym;

- e. jeżeli Pacjent/Klient nie wyrazi zgody na monitoring lub też nie wyrazi zgody na działania/czynności, których podjęcie jest konieczne do prawidłowego wykonania przez Centrum Medyczne Rycerska 4 Usługi, w tym w szczególności nie wyrazi zgody na wykonanie dokumentacji zdjęciowej lub też odmówi udzielenia informacji lub nie udzieli niezbędnych informacji koniecznych do prawidłowego wykonania Usługi przez Centrum Medyczne Rycerska 4, bądź nie wypełni wszystkich stosowanych i wymaganych od Pacjenta/ Klienta formularzy w Placówce;
 - f. jeżeli Pacjent/Klient spóźni się na Zabieg lub Konsultację lub Zajęcia powyżej 15 minut;
 - g. jeżeli Pacjent/Klient w okresie ostatnich sześciu miesięcy nie zgłosił się na co najmniej dwie umówione wizyty z zastrzeżeniem pkt. 3.7 i 3.8 poniżej.
 - h. jeżeli Pacjent/ Klient nie dokona płatności za Usługę w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
6. Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany terminu wykonania Usługi w następujących przypadkach:
- a. gdyby wykonanie Usługi było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Centrum Medycznego Rycerska 4 (np. awaria urządzeń, awaria mediów w Klinice, choroba/ nieprzewidziana nieobecność osoby przeprowadzającej Zabieg/ Konsultację/wykonującej Usługę/ prowadzącej Zajęcia);
 - b. gdyby konieczne okazało się wykonanie dodatkowych badań lub konsultacji przez Pacjenta/Klienta przed wykonaniem Usługi.
7. Niezależnie od badań zleconych Pacjentowi/Klientowi przez Centrum Medyczne Rycerska 4 w związku z planowanym Zabiegiem, doradza się, aby Pacjenci/Klienci zamierzający skorzystać z Usług Centrum Medycznego Rycerska 4 poddali się standardowym badaniom lekarskim w celu sprawdzenia ogólnego stanu zdrowia i braku przeciwwskazań medycznych do skorzystania z Usług oferowanych przez Centrum Medyczne Rycerska 4.
8. Pacjent/Klient ma obowiązek zastosować się do wszystkich zaleceń udzielonych mu w związku z planowaną/wykonaną Usługą przez personel Centrum Medycznego Rycerska 4 oraz dochować terminów i zasad kontroli po wykonanej Usłudze.

ROZDZIAŁ 3 Zasady umawiania/ odwoływania wizyt

1. Umówienie Konsultacji lub Zabiegu może nastąpić osobiście w **Placówce**, telefonicznie, poprzez rejestrację on-line na Stronie Internetowej www.smile-clinic.pl lub www.rycerska4.pl
2. Potwierdzenie planowanego terminu wykonania Usługi (odpowiednio: Konsultacji, Zajęć lub Zabiegu) Pacjent/Klient może otrzymać telefonicznie, za pomocą smsa i/lub

maila- wyłącznie na podany przez niego numer telefonu i/lub wskazany adres mailowy.

3. Dla zachowania poufności danych wrażliwych Pacjentów/Klientów, Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do udzielania wszelkich informacji dotyczących planowanych Konsultacji/ Zabiegów/udziału w Zajęciach dla danego Pacjenta/Klienta wyłącznie po uprzednim dokonaniu identyfikacji Pacjenta/ Klienta, na podstawie posiadanych w Placówce danych Pacjenta/Klienta.
4. Na umówioną Konsultację i/lub Zabieg i/lub Zajęcia Pacjent/Klient zobowiązany jest przybyć do Centrum Medycznego Rycerska 4 co najmniej 10 minut przed wyznaczoną godziną Zabiegu i/lub Konsultacji i/lub Zajęć, w celu odpowiedniego przygotowania się do planowanej wizyty i/lub dopełnienia niezbędnych formalności przed planowaną Konsultacją i/lub Zabiegiem i/lub Zajęciami.
5. W przypadku spóźnienia się Pacjenta/Klienta na Zabieg lub Konsultację lub Zajęcia, Centrum Medycznemu Rycerska 4 przysługuje prawo do skrócenia ww. Zabiegu lub Konsultacji lub Zajęć o czas spóźnienia się Pacjenta/Klienta. W przypadku jednak, gdyby spóźnienie Klienta/Pacjenta przekroczyło 15 minut, Centrum Medyczne Rycerska 4 ma prawo do odmowy wykonania Usługi zgodnie z treścią Rozdziału 2 pkt 5 lit. (f) niniejszego Regulaminu.
6. Pacjent/Klient, który miał obowiązek wykonania odpowiednich badań przed wykonaniem przez Centrum Medyczne Rycerska 4 Usługi, zobowiązany jest do przedłożenia wyników tych badań najpóźniej dwa dni przed planowanym Zabiegiem/ Konsultacją osobiście w Placówce lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez personel Centrum Medycznego Rycerska 4 adres mailowy Placówki lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej. W przypadku nieprzedłożenia wyników badań we wskazanym terminie, Centrum Medycznemu Rycerska 4 przysługuje uprawnienie, o którym mowa w rozdziale 2 pkt 5 lit. c).
7. Pacjentowi/ Klientowi przysługuje prawo do odwołania Konsultacji i/lub zmiany terminu Konsultacji bez konsekwencji wskazanych w paragrafie 4 pkt 8,9 Regulaminu najpóźniej na 48 godzin przed planowanym terminem Konsultacji (gdy przedmiotem Usługi miała być wyłącznie Konsultacja), w sposób, który przewidziany został w niniejszym Regulaminie dla umówienia Konsultacji.
8. Pacjentowi/ Klientowi przysługuje prawo do odwołania umówionego Zabiegu i /lub zmiany terminu Zabiegu bez konsekwencji wskazanych w rozdziale 4 pkt 8,9 Regulaminu, w przypadku, gdy Pacjent/Klient odwoła Zabieg co najmniej na 72 godziny przed planowanym Zabiegiem.
9. Nie jest dopuszczalna zamiana przez Pacjenta/Klienta Usługi na inną bez zgody Centrum Medycznego Rycerska 4.
10. Pacjentowi/ Klientowi po wykonaniu Zabiegu w **Placówce**, przysługuje prawo do jednej bezpłatnej wizyty kontrolnej w terminie do 30 dni od dnia wykonania Zabiegu, z wyjątkiem sytuacji, w której lekarz prowadzący zdecyduje o większej ilości kontroli.

ROZDZIAŁ 4 Płatności i promocje

1. Płatności za Zabiegi świadczone przez Centrum Medyczne Rycerska 4 dokonywane są przez Pacjentów/Klientów bezpośrednio po wykonaniu Zabiegu, tj. w dniu jego wykonania, chyba że Strony postanowią inaczej, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
2. Płatności za Konsultacje dokonywane są bezpośrednio po wykonaniu Usługi w tym zakresie.
3. Wszystkie płatności dokonywane są gotówką lub kartą płatniczą (kredytową) w **Placówce**. Możliwe jest dokonanie płatności przelewem na wskazany przez Centrum Medyczne Rycerska 4 rachunek, pod warunkiem, że płatność ta została zaksięgowana najpóźniej w dniu, na który zaplanowano termin Zabiegu/Konsultacji/Zajęć.
4. Opcja zapłaty przez Pacjenta/Klienta za wykonaną Usługę z odroczonym terminem płatności jest możliwa wyłącznie w drodze wyjątku, po indywidualnym uzgodnieniu takiej formy płatności z lekarzem wykonującym zabieg, po uprzedni podpisaniu przez Klienta/Pacjenta zobowiązania do zapłaty na formularzu stosowanym przez Centrum Medyczne Rycerska 4.
5. Pacjenci/ Klienci mają również możliwość skorzystania z finansowania ratalnego za pośrednictwem systemu www.mediraty.pl z zastrzeżeniem, że zabieg może odbyć się nie wcześniej niż po bezpośrednim potwierdzeniu akceptacji wniosku złożonego przez Pacjenta / Klienta przez finansującego.
6. Potwierdzeniem zakupu Usługi lub Produktów w Centrum Medycznym Rycerska 4 jest wystawiony paragon lub faktura. Zgodnie z obowiązującymi przepisami faktura zawierająca numer NIP może być wystawiona tylko w przypadku, jeżeli fakt ten został zgłoszony przez wystawienie paragonu i NIP Pacjenta / Klienta został na nim umieszczony.
7. Pacjent / Klient nieprowadzący działalności gospodarczej ma prawo zwrócić się o wystawienie faktury VAT bez podanego na niej numeru NIP w terminie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę pod warunkiem, że przedstawi oryginał paragonu potwierdzającego wykonanie tej usługi.
8. Centrum Medyczne Rycerska 4 przewiduje możliwość pobierania zaliczki na poczet wynagrodzenia za Usługę w wysokości 25% wartości zamówionej Usługi. O konieczności wpłaty zaliczki na poczet określonej Usługi Pacjent/Klient zostanie poinformowany przez Centrum Medyczne Rycerska 4 na etapie umawiania wizyty. Wpłata zaliczki zostanie dokonana w terminie wskazanym w rozdziale 4 pkt 9.
9. W przypadku Usług, co do których Centrum Medyczne Rycerska 4 przewiduje konieczność / możliwość dokonania wpłaty zaliczki przez Pacjenta/Klienta, zaliczka powinna zostać wpłacona przez Pacjenta/Klienta co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem Usługi.

10. Centrum Medycznemu Rycerska 4 przysługuje prawo do zachowania wpłaconej przez Pacjenta/ Klienta uprzednio zaliczki (przepadek zaliczki), w następujących przypadkach:
- a. gdy Pacjent/Klient nie dochowa terminów wskazanych odpowiednio w rozdziale 3 pkt 7 i 8;
 - b. gdy znajdą przesłanki, o których mowa w rozdziale 2 pkt 5 lit. (a) do (h).
11. W przypadku, gdy Pacjent/Klient wykupuje w Centrum Medycznym Rycerska 4 Pakiet Usług, niezależnie od ewentualnej konieczności dokonania wpłaty, płatność za cały Pakiet Usług dokonywana jest najpóźniej w dniu pierwszej Usługi wykonywanej w ramach tego Pakietu Usług. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, o którym mowa powyżej, wobec wszystkich Usług objętych pakietem zastosowanie znajdą ceny jak dla Usług indywidualnych realizowanych poza pakietem Usług. Pacjentowi/Klientowi przysługuje prawo do odwołania/zmiany terminu umówionej usługi w ramach Pakietu Usług na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku niedochowania zasad i/lub terminów przewidzianych Regulaminem dana Usługa w ramach Pakietu Usług przepada bez możliwości jej wykonania w innym terminie.
12. W przypadku, gdy wpłacona zaliczka podlega zwrotowi wobec odwołania przez Pacjenta/Klienta umówionego Zabiegu, zwrot dokonany zostanie w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia rezygnacji.
13. Zatrzymanie zaliczki przez Centrum Medyczne Rycerska 4 w przypadkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.

ROZDZIAŁ 5 Bony podarunkowe

1. Centrum Medyczne Rycerska 4 przewiduje możliwość wydawania swoim Klientom Bonów Podarunkowych, które upoważniają do skorzystania z Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem, Cennikiem oraz wartością posiadanego Bonu. Bony obejmują wszystkie Usługi świadczone przez Centrum Medyczne Rycerska 4, a znajdujące się w aktualnej ofercie **Placówki**.
2. Bony Podarunkowe wydawane są w formie papierowej dwustronnej i są bonami na okaziciela. W przypadku uzupełnienia przez Klienta danych (imienia i nazwiska) osoby obdarowanej na bonie w miejscu do tego wskazanym, bon staje się bonem imiennym. Wszelkie zmiany w treści bonu w tym skreślenia, przekreślenia, uzupełnienia, dopiski powodują nieważność bonu.

3. Bony Podarunkowe mogą opiewać na dowolną kwotę i/lub zostać wystawione na określoną Usługę o konkretnej wartości.
4. Bony Podarunkowe są ważne przez 6 miesięcy od daty ich wystawienia - w tym okresie należy skorzystać z Usług na podstawie zakupionego Bonu Podarunkowego. Po upływie terminu ważności Bonu, niewykorzystana wartość Bonu Podarunkowego przepada. Bon Podarunkowy może zostać wykorzystany podczas jednej lub kilku wizyt w zależności od rodzaju wykupionych Usług.
5. Przy umawianiu się na Konsultację i/lub Zabieg i/lub na Zajęcia Pacjent/Klient powinien poinformować, że korzysta z Bonu Podarunkowego. Warunkiem skorzystania z Usług Centrum Medycznego Rycerska 4 na podstawie Bonu Podarunkowego jest jego uprzednie okazanie w recepcji przed skorzystaniem z Usługi.
6. Jeżeli Bon Podarunkowy wystawiony został na określone Usługi, Centrum Medyczne Rycerska 4 dopuszcza możliwość zamiany tak wykupionej Usługi na inną/inne Usługi o wartości wskazanej na Bonie Podarunkowym.
7. Bony Podarunkowe nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę. Nie ma również możliwości wydawania reszty w gotówce z Bonów Podarunkowych, które opiewają na kwotę wyższą niż wartość wykorzystanych Usług. Zgodnie z życzeniem Pacjenta/Klienta istnieje możliwość dopłaty do Bonu Podarunkowego, jeżeli wartość Usług, z których chce skorzystać Klient/Pacjent opiewa na wyższą kwotę niż wartość Bonu Podarunkowego.
8. Bony Podarunkowego można nabyć w **Placówce** lub online zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu (rozdział 4, pkt 3).
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym rozdziale, do Bonów Podarunkowych stosuje się wszystkie pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu; Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Bonu Podarunkowego wykorzystywanego niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
10. Centrum Medyczne Rycerska 4 przewiduje możliwość stosowania rabatów, zniżek oraz innych akcji promocyjnych na świadczone w **Placówce** Usługi. Informacja o aktualnych promocjach i ich warunkach będzie każdorazowo dostępna na Stronie Internetowej i/lub w Placówce. Promocje nie łączą się.

ROZDZIAŁ 6 Procedura reklamacyjna i rękojmia

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usług powinny być składane przez Pacjenta/Klienta na piśmie lub kierowane drogą mailową na adres: biuro@rycerska4.pl niezwłocznie po stwierdzeniu przez Pacjenta/Klienta nieprawidłowości.
2. W celu sprawnego rozpoznania reklamacji, zgłaszana przez Pacjenta/Klienta reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. dane osoby zgłaszającej reklamację: imię, nazwisko, numer telefonu;

- b. informacje o Usłudze, jaka została wykonana;
 - c. przedmiot zgłoszenia i reklamacji.
- 3. Niezależnie od powyższego, Pacjent/Klient zobowiązany jest stawić się w Placówce osobiście w terminie wskazanym przez Centrum Medyczne Rycerska 4 (uzgodnionym z Klientem/Pacjentem) w celu umożliwienia personelowi Centrum Medyczne Rycerska 4 weryfikacji zasadności zgłaszanych zastrzeżeń przez Pacjenta/Klienta, jeżeli w ocenie Centrum Medyczne Rycerska 4 taka wizyta okaże się w danym przypadku konieczna na potrzeby oceny zasadności zgłaszanej reklamacji.
- 4. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie do 14 dni roboczych od daty jej zgłoszenia lub odpowiednio od daty wizyty, o której mowa w pkt 3 powyżej.
- 5. Pacjent/Klient zostanie poinformowany o decyzji w formie pisemnej lub drogą mailową, na wskazany przez siebie w reklamacji adres e-mail.
- 6. Prace protetyczne, które podlegały próbom i przymiarkom zakończonym bez uwag, co zostało potwierdzone przez Pacjenta i odnotowane w dokumentacji medycznej, nie podlegają zwrotom, wymianom lub obniżeniu ceny.
- 7. Usługi świadczone przez Centrum Medyczne Rycerska 4 są objęte 12 miesięczną rękojmią obejmującą wady tkwiące w zastosowanych materiałach lub sposobie wykonania.
- 8. Warunkiem utrzymania rękojmi są:
 - a. realizacja pełnego planu leczenia,
 - b. przestrzeganie zaleceń higienicznych,
 - c. odbywanie wizyt kontrolnych i profilaktycznych w Centrum Medycznym Rycerska 4 nie rzadziej niż co sześć miesięcy.
- 9. Rękojmia nie obejmuje:
 - a. prac tymczasowych,
 - b. usług z wyłączeniem rękojmi ustalonym z Pacjentem,
 - c. szkód spowodowanych użytkowaniem niezgodnym z zaleceniami,
 - d. uszkodzeń mechanicznych,
 - e. chorób przyzębia,
 - f. bruksizmu
- 10. Rękojmia nie dotyczy niepożądanych skutków będących powikłaniem leczenia wykonanym zgodnie ze sztuką lekarską.
- 11. Prace protetyczne są objęte 12 miesięczną gwarancją pod warunkiem:
 - a. Pełnego zaopatrzenia obydwu łuków zębowych (warunek kompletności) zgodnie z pkt.8.a powyżej.

- b. Korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i zaleceniami lekarza (warunek używania)
 - c. Odbycia bezpłatnej wizyty sprawdzającej/korygującej nie później niż 4 tygodnie od przekazania gotowej pracy (warunek dopasowania)
 - d. Odbycia wizyt kontrolnych w odstępach nie dłuższych niż 6 miesięcy począwszy od wizyty korygującej (warunek kontroli).
 - e. Niepodejmowania samodzielnych napraw.
12. Roszczenia z tytułu rękojmi należy zgłaszać bezzwłocznie po ich ujawnieniu jednak nie później niż 10 dni roboczych od tego faktu.

ROZDZIAŁ 7 Dokumentacja Pacjenta/Klienta i zasady jej udostępniania

1. Dokumentacja Klienta/Pacjenta zgromadzona przez Centrum Medyczne Rycerska 4 w związku z wykonaną na rzecz Klienta/Pacjenta Usługą stanowi własność Centrum Medycznego Rycerska 4.
2. Pacjentowi/Klientowi przysługuje prawo do wglądu do dokumentacji, o której mowa w pkt 1 powyżej, w zakresie, w jakim dotyczy ona jego stanu zdrowia oraz świadczonych na rzecz Pacjenta/Klienta Usług (tj. w zakresie, w jakim dokumentacja ta stanowi dokumentację medyczną w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa).
3. Centrum Medyczne Rycerska 4 zobowiązane jest udostępnić dokumentację medyczną:
 - a. Pacjentowi/Klientowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez Pacjenta/Klienta; po śmierci Pacjenta/Klienta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Klienta/Pacjenta za życia; oraz
 - b. innym podmiotom w sposób i na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Udostępnienie dokumentacji medycznej Pacjenta/Klienta nastąpić może w następujący sposób:
 - a. poprzez wgląd do dokumentacji w **Placówce**;
 - b. poprzez sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii; lub
 - c. wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji;
 - d. w postaci elektronicznej poprzez przekazanie papierowych wydruków na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów lub dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji lub przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną kopią dokumentacji.

5. Pacjent/Klient może wybrać formę udostępnienia mu dokumentacji medycznej. Jeżeli Pacjent/Klient lub inna osoba działająca w jego imieniu wystąpi o sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji, Centrum Medycznemu Rycerska 4 przysługuje prawo do pobrania stosownej opłaty, zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
6. W przypadku udostępnienia dokumentacji prowadzonej elektronicznie w postaci papierowych wydruków, potwierdzenia za zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej dokonuje osoba upoważniona przez Centrum Medyczne Rycerska 4 i opatruje swoim oznaczeniem.

ROZDZIAŁ 8 Prawa i obowiązki Pacjenta/Klienta

1. Z uwagi na charakter świadczonych Usług w Centrum Medycznym Rycerska 4 na rzecz Klientów, Pacjent/Klient jest podmiotem praw i obowiązków, o których mowa w przepisach powszechnie obowiązujących, w tym w szczególności w ustawie z dnia 6 listopada 2008 roku o Prawach Pacjenta i rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Mając na uwadze treść pkt 1 powyżej, Pacjentowi/Klientowi korzystającemu z Usług Centrum Medycznego Rycerska 4 przysługuje prawo do:
 - a. świadczenia Usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej/ kosmetycznej/fizjoterapeutycznej;
 - b. życzliwego traktowania przez personel Centrum Medycznego Rycerska 4, poszanowania godności osobistej;
 - c. poszanowania prywatności i zapewnienia intymności, zwłaszcza poprzez wykonywanie badań i Zabiegów w miejscu osłoniętym lub w miarę możliwości w osobnym pomieszczeniu, w obecności tylko niezbędnego personelu;
 - d. przystępnej informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i/lub leczniczych i/lub kosmetycznych i/lub fizjoterapeutycznych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania lub zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniach;
 - e. ochrony i zachowania w tajemnicy wszystkich informacji dotyczących stanu zdrowia, faktów medycznych, rozpoznania, rokowań, leczenia i podjętych działań zabiegowych oraz wszelkich innych informacji natury osobistej, również w przypadku śmierci;
 - f. wyrażenia zgody na informowanie wskazanych osób o swoim stanie zdrowia, chyba, że obowiązek udzielenia informacji wynika z przepisów ustawowych;
 - g. zachowania w tajemnicy informacji związanych z Pacjentem/Klientem, a uzyskanych przez lekarza/kosmetykologa/fizjoterapeutę w związku z

wykonywaniem zawodu, a także pozostały personel Centrum Medycznego Rycerska 4 w związku ze świadczonymi na rzecz Pacjenta/Klienta Usługami.

3. Korzystając z Usług Centrum Medycznego Rycerska 4 Pacjent/Klient ma obowiązek w szczególności:
 - a. stosować się do obowiązujących w **Placówce** regulaminów organizacyjnych, regulaminów świadczenia Usług oraz innych wewnętrznych regulacji dotyczących zasad świadczenia Usług, które zostaną mu udostępnione w Placówce lub które są dostępne dla Pacjentów/Klientów za pośrednictwem strony internetowej www.rycerska4.pl, www.smile-clinic.pl;
 - b. posiadania ważnych dokumentów pozwalających na zidentyfikowanie tożsamości Pacjenta/Klienta;
 - c. przestrzegania zakazu wnoszenia i spożywania na terenie Placówki Centrum Medycznego Rycerska 4 napojów alkoholowych, środków odurzających, palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz innych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu Pacjenta/Klienta, lub też powodować lub zwiększać ryzyko powikłań zarówno podczas, jak i po Zabiegu;
 - d. na czas trwania Zabiegu/ Zajęć (Usługi) pozostawić swoje ubrania w miejscu do tego przeznaczonym, a przedmioty wartościowe i pieniądze zabrać ze sobą lub złożyć do depozytu pod rygorem braku odpowiedzialności Centrum Medycznego Rycerska 4 za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione bez nadzoru; jednocześnie na czas wykonywania Zabiegu (Usługi) Pacjent/Klient zobowiązany jest wyłączyć lub wyciszyć wszystkie urządzenia elektroniczne (w tym w szczególności telefon komórkowy);
 - e. dbania o mienie Centrum Medycznego Rycerska 4 pod rygorem odpowiedzialności karnej i cywilnej za jego zniszczenie lub uszkodzenie oraz przestrzeganie zasad bezpieczeństwa;
 - f. przestrzeganie zaleceń personelu Centrum Medycznego Rycerska 4;
 - g. poszanowania godności i uprzejmego traktowania personelu Centrum Medycznego Rycerska 4.
4. Pacjentowi/Klientowi, którego prawa zostały w jakikolwiek sposób naruszone w związku z wykonywaniem na jego rzecz Usług przez Centrum Medycznego Rycerska 4, przysługuje prawo do złożenia pisemnej lub ustnej skargi kierownikowi Centrum Medycznego Rycerska 4.

ROZDZIAŁ 9 Umowy zawierane na odległość

1. Do Umów zawieranych z Centrum Medycznym Rycerska 4 na odległość zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień rozdziału 9 niniejszego Regulaminu.

2. Centrum Medyczne Rycerska 4 przewiduje możliwość zawarcia Umowy na odległość wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej www.rycerska4.pl lub www.smile-clinic.pl
3. Momentem zawarcia Umowy na Odległość jest zaakceptowanie przez Konsumenta za pośrednictwem strony internetowej www.rycerska4.pl lub www.smile-clinic.pl istotnych postanowień Umowy, w tym w szczególności dokonanie przez Konsumenta akceptacji Regulaminu oraz wysokości i zasad dokonania wpłaty zaliczki na poczet Usługi (jeżeli jest to wymagane w danym przypadku).
4. Konsument, który zawarł Umowę na Odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w pkt 5 poniżej.
5. w przypadku, gdy na wyraźne żądanie Konsumenta wykonanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość, o którym mowa w pkt 4 powyżej, Konsument wykonujący prawo odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość w takim przypadku(tj. po zgłoszeniu takiego żądania) ma obowiązek zapłaty za Usługi spełnione do chwili odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionej Usługi z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
6. W celu skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość, konieczne jest złożenie oświadczenia woli o jednoznacznej treści: na piśmie - za pośrednictwem poczty lub osobiście, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail: biuro@rycerska4.pl) wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej na Odległość udostępniany jest przez Centrum Medyczne Rycerska 4 Konsumentom zawierającym Umowę na Odległość.
7. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.
8. W przypadku skutecznego odstąpienia przez Konsumenta od Umowy w trybie, wskazanym w pkt 4 powyżej, Centrum Medyczne Rycerska 4 zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane uprzednio wpłaty, w terminie nie dłuższym niż 14 dni, w sposób w jaki Konsument dokonał wpłaty, chyba że Konsument wskazał w oświadczeniu o odstąpieniu inny sposób zwrotu. W przypadku wskazania przez Konsumenta przekazu pocztowego jako sposobu zwrotu, koszt związany z takim zwrotem obciążał będzie Konsumenta.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy w trybie przewidzianym w pkt 5 powyżej, Centrum Medyczne Rycerska 4 ma prawo dokonać zwrotu zapłaty po uprzednim potrąceniu należnej ceny za Usługę wykonaną, zgodnie z postanowieniami pkt 5 niniejszego Rozdziału.

ROZDZIAŁ 10 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych zbieranych od Pacjentów/Klientów Smile - Clinic i Centrum Medycznego Rycerska 4 jest Rycerska4.pl spółka z ograniczoną

odpowiedzialnością zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr 0001083588, posiadającą numery NIP: 6263059270, REGON: 527540820; posiadająca adres miejsca wykonywania działalności: ul. Rycerska 4, 41-902 Bytom, adres poczty elektronicznej ado@rycerska4.pl zwana dalej Administratorem).

2. Dane osobowe w Smile – Clinic i Centrum Medycznym Rycerska 4 przetwarzane są z poszanowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa (w szczególności zgodnie z rozporządzeniem 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- Rozporządzenie RODO. Oficjalny tekst Rozporządzenia RODO: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>) w szczególności przy zastosowaniu odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych służących ich zabezpieczeniu.
3. Centrum Medyczne Rycerska 4 przetwarza dane osobowe Pacjenta/Klienta przede wszystkim w celu wykonania umowy na Usługi oraz do komunikacji. Za zgodą wyrażoną przez Pacjenta/Klienta, Centrum Medyczne Rycerska 4 może przetwarzać dane osobowe w celu wskazanym w treści zgody.
4. Przed zebraniem danych osobowych, jak również przed odebraniem zgody na ich przetwarzanie, Centrum Medyczne Rycerska 4 podaje wszystkie wymagane prawem informacje i wskazuje:
 - a. swoją tożsamość i dane kontaktowe,
 - b. dane kontaktowe Administratora danych osobowych,
 - c. cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawę prawną przetwarzania, w tym prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Administratora,
 - d. informacje o odbiorcach danych,
 - e. okres, przez który dane osobowe będą przechowywane,
 - f. informacje o prawie do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - g. informacje o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie, wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - h. informacje czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy osoba, której dane dotyczą jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych,
 - i. informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.

5. Informacje, o których mowa w pkt 4 powyżej, Centrum Medyczne Rycerska 4 przedstawia Pacjentowi/Klientowi na piśmie i/lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych podawanych podczas kontaktu telefonicznego, za pośrednictwem poczty elektronicznej i/lub formularza kontaktowego na stronie internetowej Centrum Medyczne Rycerska 4, dostępne są pod adresami: www.rycerska4.pl/kontakt i www.smile-clinic.pl/kontakt
6. Centrum Medyczne Rycerska 4 przetwarza dane osobowe jedynie w celach, dla których zostały zebrane.

ROZDZIAŁ 11 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie 1.06.2024 roku.
2. Do niniejszego Regulaminu w zakresie nim nieuregulowanym zastosowanie znajdują w szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązujące.
3. Centrum Medyczne Rycerska 4 zastrzega sobie prawo do dokonywania modyfikacji postanowień niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem, iż wprowadzone zmiany nie będą naruszały praw już nabytych przez Pacjentów/Klientów Centrum Medycznego Rycerska 4 przed wejściem w życie zmian niniejszego Regulaminu.

Formularz zobowiązania do zapłaty

Bytom, dnia

Zobowiązanie do zapłaty

Ja,zam. w.....
przy ul.....legitymujący(a) się
dowodem osobistym seria i nr / paszportem nr, niniejszym oświadczam,
że zobowiązuję się do zapłaty wynagrodzenia na rzecz Rycerska4.pl spółka z ograniczoną
odpowiedzialnością zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr 0001083588,
posiadającą numery NIP: 6263059270, REGON: 527540820 z tytułu udzielania mi świadczeń
zdrowotnych w Centrum Medycznym Rycerska 4 ul. Rycerska 4, 41-902 Bytom – w terminie
do dnia Zapłata należności w kwocie (słownie:
.....) nastąpi w kasie lub na
rachunek bankowy CM Rycerska 4 o numerze 15 1020 2401 0000 0202 0691 0279

.....

Data i czytelny podpis pacjenta

.....

Podpis osoby przyjmującej zobowiązanie

Bytom, dnia

An obligation to payment

I, the undersigned,r e s i d i n g i n
....., country holder of an ID /
Passport No....., hereby declare that I
am obliged to pay compensation to the Rycerska4.pl sp. z o.o. registered in KRS :
0001083588, posiadającą numery NIP: 6263059270, REGON: 527540820 („**Medical Center
Rycerska 4**”) by the date Payment in the amount of (by words:
.....) will be made at the counter or to
the bank account number: 15 1020 2401 0000 0202 0691 0279

.....

date and legible signature of the patient

.....

date and legible signature of the
person receiving the obligation