

## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG CEREBRUM**

### **Rezerwacja i przebieg wizyty**

1. Wizyty można umówić/przełożyć/odwołać wyłącznie w rejestracji poradni/ osobiście/telefonicznie/mailowo/za pomocą kalendarza online.
2. Ceny za wizyty podawane są w złotych polskich i są cenami brutto tzn. zawierają podatek VAT.
3. Do dokonania rezerwacji lub zakupu wizyty lub wystawienia e-recepty konieczne jest podanie imienia i nazwiska, numeru PESEL, adresu (nazwa miejscowości, ulica, numer domu, lokalu, kod pocztowy) oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest potrzebne do dokonania rezerwacji lub zakupu wizyty i/lub wystawienia recepty.
4. Rezerwacja lub zakup wizyty odbywa się poprzez wybór specjalisty, rodzaju wizyty (placówka stacjonarna lub wizyta online ), daty i godziny wizyty oraz potwierdzenie swojego wyboru poprzez kliknięcie przycisku „Umów wizytę”.
5. W przypadku wizyt wymagających przedpłaty zamawianych za pośrednictwem kalendarza online na stronie internetowej przychodni płatności dokonywane są przez Pacjenta przez serwis płatności TPay (Krajowy Integrator Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Św. Marcin 73/6, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437),
6. W przypadku wizyt wymagających przedpłaty zamawianych telefonicznie w rejestracji przychodni (tel. 535 350 400), rejestracja przesyła na wskazany przez Pacjenta w trakcie zakupu adres e-mail lub numer telefonu link do dokonania płatności za zakupioną Wizytę. Płatność dokonywana jest przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności TPay lub – w razie braku możliwości płatności za pośrednictwem serwisu płatności TPay np. z powodu awarii – za pośrednictwem przelewu bankowego na rachunek bankowy przychodni w terminie wskazanym przez rejestrację . W przypadku braku płatności w wyznaczonym terminie wizyta zostanie anulowana.
7. Po skutecznym dokonaniu rezerwacji lub zakupu wizyty Pacjent otrzymuje na podany przez siebie w trakcie rezerwacji adres e-mail lub numer telefonu – odpowiednio wiadomość e-mail lub sms z potwierdzeniem daty i godziny wizyty.
8. Pacjent otrzymuje przypomnienie o wizycie dzień wcześniej w formie SMS. Nieotrzymanie SMS nie oznacza, że wizyta się nie odbędzie.
9. W przypadku gdy zarezerwowana wizyta nie wymagała wcześniej uiszczenia opłaty Pacjent zobowiązany jest do opłacenia wizyty przed wejściem do gabinetu ( blik, karta, przelew).

10. Wymagane jest przybycie przez pacjenta 10 minut przed rozpoczęciem pierwszej wizyty w celu uzupełnienia niezbędnych dokumentów rejestrowych.

11. W przypadku wizyty stacjonarnej czas planowanego rozpoczęcia spotkania uznaje się za początek realizacji usługi (w przypadku braku wcześniejszego odwołania wizyty zgodnie z regulaminem), w przypadku nie pojawienia się pacjenta na wizycie uznaje się, że usługa została zrealizowana i nie przysługuje za nią prawo do zwrotu płatności.

12. W przypadku spóźnienia się pacjenta na wizytę stacjonarną 10 minut od jej rozpoczęcia lekarz, ze względu na niewystarczający czas do przeprowadzenia badania i wizyty w sposób prawidłowy, ma prawo odmówić przyjęcia pacjenta na wizytę; w tej sytuacji pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności za wizytę. Jeśli pacjent i lekarz mimo to zdecydują się na przeprowadzenie wizyt spóźnienie się pacjenta na wizytę nie skutkuje wydłużeniem czasu przewidzianego na wizytę. Wizyta kończy się zgodnie z planem.

13. W przypadku wystąpienia opóźnienia w rozpoczęciu wizyty, powstałego po stronie specjalisty CEREBRUM, wynoszącego ponad 60 minut od planowanego czasu rozpoczęcia wizyty, pacjent może poinformować rejestrację o rezygnacji z wizyty i jednocześnie zachować prawo do zwrotu płatności. Spóźnienie się specjalisty na wizytę skutkuje wydłużeniem sesji o czas spóźnienia.

14. W przypadku wizyty zdalnej pacjent powinien pozostawać gotowy do odbycia zaplanowanej wizyty zgodnie z umówionym terminem, niedostępność pacjenta w ciągu 10 minut od planowanej godziny rozpoczęcia wizyty, mimo prób połączenia z pacjentem, uniemożliwi jej przeprowadzenie, a pacjentowi w takiej sytuacji nie przysługuje prawo do zwrotu płatności. Umawiając wizyty, które będą realizowane w formie zdalnej Pacjent oraz Specjalista zobowiązują się do korzystania ze sprzętu video oraz/lub audio. Sprzęt ma umożliwiać dobrą jakość połączenia. Pacjent deklaruje, że posiada odpowiednie urządzenia, oprogramowanie oraz łącze internetowe, które umożliwia mu skorzystanie z usługi. Prawo do zwrotu nie przysługuje jeżeli wizyta nie odbędzie się z przyczyn technicznych leżących po stronie Pacjenta (np. brak dostępu do internetu lub jeśli numer telefonu jest nieosiągalny)

15. Po rozpoczęciu wizyty zdalnej pacjent może zostać poproszony przez specjalistę o okazanie dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym jego tożsamość.

16. Podczas trwania wizyty zdalnej lub przed jej rozpoczęciem Pacjent ma możliwość przesłania specjaliście wyników badań bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia. Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.

17. Po zrealizowanej wizycie zdalnej paragon za wykonaną usługę Pacjent może odebrać osobiście w siedzibie przychodni.

18. O chęci wystawienia faktury Pacjent zobowiązany jest poinformować rejestrację przed realizacją wizyty zdalnej poprzez przesłanie na adres mailowy [rejestracja@cerebrum.com.pl](mailto:rejestracja@cerebrum.com.pl) lub numer telefonu rejestracji przychodni danych, na które faktura ma zostać wystawiona po realizacji wizyty zdalnej.

19. W przypadku wizyty domowej pacjent powinien pozostawać gotowy do odbycia zaplanowanej wizyty zgodnie z umówionym terminem pod adresem wskazanym podczas umawiania wizyty lub przekazanym najpóźniej do 24h przed planowanym terminem wizyty . Nieobecność pacjenta pod ustalonym adresem lub odmowa wpuszczenia lekarza do lokalu uniemożliwi jej przeprowadzenie, a pacjentowi w takiej sytuacji nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.

20. Niewskazanie adresu do odbycia wizyty domowej przy zapisie lub maksymalnie do 24h przed planowanym rozpoczęciem wizyty uniemożliwi jej przeprowadzenie, a pacjentowi w takiej sytuacji nie przysługuje zwrot płatności.

### **Zasady przedpłat za wizyty w przychodni CEREBRUM**

#### **1. Wizyty w CEREBRUM**

- przeprowadzane w formie zdalnej (telefonicznie lub za pomocą platformy teleinformatycznej);
- stacjonarne u lekarzy psychiatrów dzieci i młodzieży;
- stacjonarne dla młodzieży w wieku 16-17 rż.;
- stacjonarne pierwszorazowe u danego lekarza;
- diagnostyczne lekarskie w kierunku ADHD lub autyzmu
- diagnostyczne u psychologa klinicznego
- wizyty domowe; wymagają opłacenia w ciągu 60 minut od momentu rezerwacji terminu.

2. Nieopłacenie wizyty w ciągu 60 minut od rezerwacji terminu skutkuje odwołaniem wizyty. Pacjent zostanie poinformowany o odwołaniu wizyty za pośrednictwem SMS na numer podany podczas składania rezerwacji.

#### **3. Psychoterapia:**

Podczas pierwszych trzech konsultacji psychologicznych/psychoterapeutycznych zawierany jest kontrakt terapeutyczny obowiązujący przez cały czas trwania terapii. Pacjent zostaje zapisany na stały termin terapii, który jest dla niego rezerwowany z tygodnia na tydzień, bez konieczności umawiania się na wizyty. Pacjent jest zobowiązany do informowania o nieobecnościach na zasadach ustalonych indywidualnie z terapeutą. Spóźnienie się pacjenta na wizytę nie skutkuje wydłużeniem czasu przewidzianego na sesję. Wizyta kończy się zgodnie z planem. Spóźnienie się terapeuty na wizytę skutkuje wydłużeniem sesji o czas spóźnienia. Terapia, która odbywa się w całości online powinna być opłacana z góry za cały miesiąc. Końcem miesiąca poprzedzającego miesiąc kolejny do pacjenta zostanie wygenerowany link do płatności, którą będzie można wykonać za pośrednictwem platformy PayU. Link zostanie wysłany mailowo lub na podany numer telefonu. Płatność należy wykonać przed końcem miesiąca w którym został on przesłany. W przypadku odwołania sesji zgodnie z zasadami ustalonymi z terapeutą płatność zostanie przepisana na kolejne spotkanie. W przypadku zmiany formy wizyty ze stacjonarnej na on-line zostanie wygenerowany link do płatności, którą będzie można wykonać za pośrednictwem platformy TPay. Link zostanie wysłany mailowo lub na podany numer telefonu. Do 24 godzin od otrzymania linku należy wykonać płatność

## **Zasady przekładania lub odwoływania wizyt wymagających przedpłat**

1. Pacjent ma możliwość bezpłatnej zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty do 24 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty.
2. Pacjenci zapisani na wizyty poniedziałkowe mogą najpóźniej odwołać/przełożyć wizytę w piątek poprzedzający wizytę do godziny 18:00. Jest to związane z zamknięciem placówki w sobotę i niedzielę.
3. Wszystkie inne odwołania wizyt związane z dniami ustawowo wolnymi, muszą nastąpić przed nimi do godziny 18:00. Wizyty odwoływane podczas zamknięcia placówki (w tym dni ustawowo wolne) będą wiązały się z obowiązkiem uiszczenia przez pacjenta opłaty w wysokości kosztów danej wizyty.
4. Odwołania wizyty można dokonać telefonicznie / poprzez sms w godzinach pracy przychodni na numer 535 350 400 lub mailowo na adres rejestracja@cerebrum.com.pl
5. Nie ma możliwości zmiany terminu zaplanowanej wizyty, jeśli do rozpoczęcia wizyty pozostało mniej niż 24 godziny.
6. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 24 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty pacjent ponosi jej pełny koszt i nie przysługuje mu zwrot za tę wizytę.
7. Umówienie i opłacenie wizyty, której termin realizacji zaplanowany jest na mniej niż 24 godzin od momentu umówienia, skutkuje utratą możliwości przeniesienia wizyty, a w przypadku jej odwołania pacjent ponosi jej pełny koszt.

## **Zasady zwrotu płatności za wizyty wymagające przedpłaty**

1. Zwrot płatności za nieodbyłą wizytę możliwy jest tylko w sytuacji, gdy pacjent odwołał ją na więcej niż 24 godziny przed jej planowaną realizacją.
2. Zwrot płatności za wizytę, która objęta była przedpłatą, odwołana zgodnie z niniejszym regulaminem następuje w ciągu 7 dni od jej odwołania:
  - a) na numer konta, z którego została opłacona – w przypadku płatności dokonanej za pośrednictwem TPay
  - b) na numer konta podany pracownikowi rejestracji w trakcie odwoływania wizyty – w przypadku innej formy płatności niż w pkt a. W przypadku zwrotu należności Pacjent może zostać obciążony kosztami prowizji i opłat, którymi bank i pośrednicy obciążyli przychodnię w przypadku przelewu krajowego lub zagranicznego.
3. W przypadku niepodania numeru konta płatność za wizytę oznaczona zostaje jako nadpłata i może zostać wykorzystana przez pacjenta do opłacenia innej wizyty lub usługi w przychodni CEREBRUM
4. Jeśli wizyta została odwołana przez CEREBRUM na mniej niż 24 godziny przed jej planowaną datą rozpoczęcia pacjentowi przysługuje prawo do pełnego zwrotu płatności za tę wizytę.

Cennik świadczonych usług specjalistycznych oraz usług dodatkowych dostępny jest w rejestracji i na stronie internetowej [www.cerebrum.com.pl/cennik](http://www.cerebrum.com.pl/cennik)  
Przychodnia CEREBRUM Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dokonania zmian cen świadczonych usług w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności mogących wpłynąć na wzrost kosztów związanych z możliwością świadczenia danej usługi.