

## **REGULAMIN GABINETU PODOLOGICZNEGO**

### **PODOLOG KOŚCIAN mgr KATARZYNA KAŁUŻYŃSKA**

#### **§ 1**

##### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin Gabinetu Podologii, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług podologicznych świadczonych w Gabinetcie Podologii Katarzyny Kałużyńskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą PODOLOG KOŚCIAN mgr Katarzyna Kałużyńska, ul. Śmigielska 41, 64-000 Kościan (zwany Gabinetem).
2. Pacjent Gabinetu mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do dowolnego zabiegu podologicznego.
3. Do zadań Gabinetu należy udzielanie świadczeń podologicznych, profilaktycznych, służących zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia w obrębie stóp, w tym niezbędna konsultacja (zwany dalej Zabiegiem). Pełna oferta dostępnych Zabiegów dostępna jest na stronie [www.podolog-koscian.pl](http://www.podolog-koscian.pl)
4. Podjęcie decyzji przez Pacjenta o skorzystaniu z usług, rezerwacja terminu, oznaczają zawarcie umowy cywilnoprawnej o świadczenie usług i są równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
5. Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu bez konieczności jego podpisania. Każdy Pacjent ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu wyrażenia świadomej zgody na zabieg aż do jego zakończenia.
6. Niniejszy Regulamin nie jest Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie usług świadczonych w Gabinetcie.

#### **§ 2**

##### **Pacjent**

1. Pacjentem Gabinetu może być dowolna, pełnoletnia osoba fizyczna (zwany Pacjentem).
2. Dopuszcza się korzystanie z Gabinetu przez osoby niepełnoletnie poniżej 18 roku życia za wyraźną zgodą wyrażoną przez rodziców, przedstawicieli ustawowych lub opiekuna przed wykonaniem Zabiegu.
3. Pacjent Gabinetu nie może:
  - a) samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
  - b) samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparaturę podologiczną,
  - c) wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia, bez zgody personelu Gabinetu,
  - d) zakłócać realizację usług podologicznych.

### § 3 Higiena i bezpieczeństwo

1. Powierzchnie płaskie oraz inne elementy wyposażenia Gabinetu, z którymi Pacjent ma bezpośredni kontakt podczas Zabiegu, są myte i dezynfekowane lub sterylizowane przynajmniej raz dziennie.
2. W przypadku niekontrolowanego zranienia Pacjenta w czasie zabiegu, Zabieg jest natychmiast przerywany, a miejsce zranienia jest niezwłocznie zdezynfekowane i zabezpieczone sterylnym opatrunkiem. Przerwany zabieg dokończony jest w dogodnym terminie dla Pacjenta, bez dodatkowej opłaty, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i wyłącznie po całkowitym wygojeniu.
3. W Gabinetach mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do pracy w Gabinetach.
4. Wszystkie produkty techniczne wykorzystywane w Gabinetach są ściśle przeznaczone do oferowanych zabiegów, artykuły jednorazowe dopełniają sterylności.
5. W Gabinetach przestrzegane są zasady i przepisy BHO i ppoż.
6. Pomiędzy Zabiegami w Gabinetach nastąpi 10 minutowa przerwa w celu zdezynfekowania pomieszczenia.

### § 4 Rejestracja i umówienie wizyty, rezygnacje.

1. Pacjent powinien uprzednio umówić osobiście lub telefonicznie termin wykonania Zabiegu w Gabinetach. W wyjątkowych okolicznościach, za uprzednią zgodą właściciela Gabinetu, Pacjent może skorzystać z Zabiegu bez uprzedniej rejestracji.
2. Gabinet jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 18:00, za wyjątkiem Świąt.
3. Rejestracja telefoniczna odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 18:00, za wyjątkiem Świąt, pod numerem telefonu kom. (+48) 534 808 077.
4. Podczas rejestracji w Gabinetach Pacjent zostanie poproszony o podanie następujących danych:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) numer telefonu kontaktowego.
1. Pacjent może zostać podczas rejestracji poproszony o nadesłanie w formie zdjęcia mms na numer telefonu wskazanego w §4.3 Regulaminu, lub w aplikacji Messenger na profil Gabinetu, zdjęcia stopy lub jej części.
2. W dniu poprzedzającym wizytę, Gabinet przypomina o wizycie za pomocą wiadomości sms, w której podaje godzinę przyjęcia. Jednocześnie Gabinet zastrzega, że mogą wystąpić sytuacje niezależne od niego, jak przerwy w internecie czy awarii

systemu dostarczania. Dlatego wysyłanie powiadomień o usłudze przy pomocy SMS nie należy traktować jako praktyki obligatoryjnej, której awaria może skutkować usprawiedliwioną rezygnacją z usługi bez powiadomienia Gabinetu. Pacjent jest zobowiązany do potwierdzenia umówionej wizyty.

3. W razie rezygnacji z zarezerwowanego Zabiegu Pacjent zobowiązany jest do wcześniejszego – min. 2 dniowego poinformowania o tym Gabinetu. W razie braku anulowania takiej rezerwacji na 24 h przed wizytą, Gabinet ma prawo do naliczenia bezzwrotnej opłaty w wysokości do 100% wartości umówionego Zabiegu.
4. Na zarezerwowany Zabieg należy zgłosić się najpóźniej na 15 minut przed umówioną godziną. Gabinet zachowuje sobie prawo do niewykonania Zabiegu na rzecz Pacjenta, który pojawi się z opóźnieniem przekraczającym 15 minut od godziny umówionej.
5. W przypadku powiadomienia przez Pacjenta, iż spóźni się na umówioną godzinę, Gabinet może wyrazić zgodę na późniejsze rozpoczęcie Zabiegu z zastrzeżeniem, że w takim przypadku wizyta może ulec skróceniu.
6. Gabinet uprzedza, że ustalona przy rejestracji godzina Zabiegu może ulec nieznacznej zmianie.
7. Gabinet zastrzega sobie prawo do odwołania terminu zabiegu do 24 godzin przed jego zaplanowanym rozpoczęciem. Gabinet jednocześnie uzgodni z Pacjentem nowy termin Zabiegu. W wyjątkowych sytuacjach termin wskazany w niniejszym punkcie może ulec skróceniu.

## **§ 5**

### **Płatność**

1. Zabiegi w Gabinetcie wykonywane są odpłatnie. Za wykonanie Zabiegu Pacjent ma obowiązek dokonać zapłaty według cennika dostępnego w gabinecie oraz na stronie internetowej Gabinetu [www.podolog-koscian.pl](http://www.podolog-koscian.pl). Płatność następuje w dniu wykonania Zabiegu, bezpośrednio po zrealizowaniu usługi, z zastrzeżeniem §4.7 Regulaminu.

Ceny usług ustalone są na podstawie kosztów zużycia materiałów, stopnia trudności i odpowiedzialności oraz za odpowiedni czas wykonywania usługi.

2. Gabinet zastrzega sobie zmianę cen, o czym informuje Pacjentów poprzez stronę internetową i bezpośrednio w Gabinetcie.
3. Zapłatę można dokonać w następujących formach płatności:
  - a) gotówką,
  - b) kartą płatniczą,
  - c) bonem podarunkowym(voucherem)/ karnetem,
  - d) przelewem na rachunek bankowy Gabinetu.
1. Jeżeli osoba dysponująca Bonem podarunkowym nie przyjdzie na umówioną wizytę i nie powiadomi o swojej nieobecności, Gabinet traktuje to jako usługę zrealizowaną.

2. Bon podarunkowy wypisany jest na określoną kwotę. Bony podarunkowe nie będą realizowane po dacie ważności.
3. Nie dopuszcza się możliwość zwrotu gotówki za zakupione Bony podarunkowe.
4. Gabinet zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia czasowych promocji na określone Zabiegi świadczone w Gabinetcie.
5. Bon podarunkowy jest dokumentem wystawionym przez Gabinet umożliwiającym realizację wybranych usług, uzyskania odpowiedniej zniżki na świadczone przez Gabinet usługi albo umożliwiającym płatność za usługę świadczoną przez Gabinet zgodnie z obowiązującym Regulaminem, cennikiem i wartością posiadanego Bonu Podarunkowego.
6. Bon podarunkowy jest wydawany w formie papierowego zaproszenia na okaziciela.
7. Bon podarunkowy można nabyć i zrealizować wyłącznie w Gabinetcie.
8. Ważność Bonu podarunkowego wynosi 3 (trzy) miesiące od daty jego zakupu.
9. W przypadku niezrealizowania Bonu podarunkowego lub karnetu przez jego posiadacza lub chęci skorzystania z niego po terminie ważności, jego posiadaczowi nie przysługują żadne prawa z tytułu posiadania Bonu podarunkowego lub karnetu, nie może on też rościć sobie prawa do rekompensaty lub zwrotu opłaty za Bon podarunkowy lub karnet.
10. Udzielane rabaty, zniżki, promocje i Bony podarunkowe nie łączą się .
11. Po zrealizowanej usłudze Klient zwraca oryginalny Bon podarunkowy do recepcji Gabinetu.
12. W przypadku utraty lub zniszczenia Bonu podarunkowego, Gabinet nie ponosi odpowiedzialności ani nie rekompensuje straty spowodowanej zaistniałą sytuacją.
13. Gabinet ma prawo odmowy realizacji Bonu podarunkowego wykorzystywanego niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
14. Regulamin stanowi integralną część zakupu Bonów podarunkowych.
15. Podczas dokonania zakupu i przed realizacją Bonu podarunkowego, osoba zakupująca Bon podarunkowy oraz osoba realizująca Bon podarunkowy oświadczają, iż zapoznały się z jego treścią i zobowiązują się go przestrzegać.
16. Karnet wydawany jest w formie papierowej na imię i nazwisko Pacjenta.
17. W momencie zakupu karnetu na zabiegi Pacjent otrzymuje obniżoną cenę wskazaną przez Gabinet, a w zamian zobowiązuje się do wykorzystania zabiegów w ramach karnetu w określonym czasie wskazanym w karnecie.
18. Karnet należy wykorzystywać w terminie nieprzekraczającym 3 (trzech) miesięcy od dnia dokonania zakupu.
19. Zapisy dotyczące Bonu podarunkowego wskazane w niniejszym punkcie stosuje się odpowiednio do karnetu.

## § 6

### Świadczenie usług

1. Przed przystąpieniem do Zabiegu Gabinet przeprowadza z Pacjentem wywiad w celu ustalenia czy ze względu na stan zdrowia, przebyte choroby czy tryb życia lub inne czynniki nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia zabiegu oraz w celu ustalenia zaleceń pozabiegowych.
2. W przypadku porady podologicznej (tzw. konsultacji) Gabinet:
  - a) przeprowadza wywiad oraz stosowne badania,
  - b) wskazuje rozpoznanie,
  - c) oznacza przebieg prawidłowego postępowania podologicznego zdiagnozowanego przypadku,
  - d) wystawia zalecenia pozabiegowe,
  - e) wypełnia dokumentację podologiczną pacjenta, w tym w razie konieczności sporządza dokumentację fotograficzną.
1. Pacjent przed rozpoczęciem Zabiegu ma obowiązek powiadomienia Gabinet o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do przeprowadzenia Zabiegu podologicznego (Pacjent jest w szczególności zobowiązany do poinformowania o: chorobach układu krwionośnego, limfatycznego, neurologicznego, psychicznego, skóry, kostnego, w szczególności: o rozruszniku serca, kardiowertera, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, przebytej żółtaczce, zarażeniu wirusem HIV i innymi wirusami, ciąży, przyjmowaniu leków zmniejszających krzepliwość krwi. Zatajanie chorób, schorzeń, lub odmiennych stanów skutkuje wzięciem przez Pacjenta na siebie odpowiedzialności za zdrowie). W przypadku zatajania wspomnianych informacji Gabinet zwolniony jest z odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje.
2. Pacjent proszony jest o informowanie o swoim samopoczuciu w trakcie trwania zabiegu.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Zabiegu w następujących przypadkach:
  - a) Pacjent nie wyraził świadomej zgody na wykonanie Zabiegu lub zgoda nie została udzielona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
  - b) Pacjent nie wypełnił lub/ i nie podpisał karty pierwszej wizyty (karta zabiegowa), zawierającej podstawowe dane kontaktowe, zgodę na przetwarzanie danych osobowych, oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem, oświadczenie o stanie zdrowia,

- c) stan Pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które mogłyby w ocenie Gabinetu wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywanym Zabiegiem lub uniemożliwić lub utrudnić wykonanie Zabiegu,
- d) Pacjent nie wyraził zgody na wykonywanie dokumentacji zdjęciowej stanowiącej element dokumentacji medycznej prowadzonej przez Gabinet,
- e) Pacjent spóźnił się na zabieg, a pozostały zaplanowany czas uniemożliwia właściwe wykonanie zabiegu,
- f) Pacjent naciska na wykonanie zabiegu, który w ocenie Gabinetu może wiązać się z pogorszeniem stanu zdrowia lub nie jest wskazana u danego Pacjenta na podstawie aktualnego stanu wiedzy medycznej.

## § 7

### Skargi i wnioski

1. Po wykonanym Zabiegu Pacjent może złożyć skargę (wniosek) dotyczący działalności Gabinetu w terminie 7 dni od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Zabiegu. Skargi i wnioski należy składać w formie pisemnej:
  - a) w siedzibie Gabinetu,
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [gabinet@podologia-koscian.pl](mailto:gabinet@podologia-koscian.pl),
  - c) listem poleconym na adres Podolog Kościan mgr Katarzyna Kałużyńska, ul. Śmigielska 41, 64-000 Kościan.
1. W celu rozpoznania skargi (wniosku), zgłaszana przez Pacjenta skarga (wniosek) powinna zawierać co najmniej:
  - a) dane osoby zgłaszającej skargę (wniosek): imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu,
  - b) informację o Zabiegu, którego dotyczy skarga (wniosek): rodzaj Zabiegu, termin wykonania.
  - c) przedmiot skargi (wniosku),
  - d) dokumentację zdjęciową.
1. Skargi (wnioski) będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od dnia ich wpływu, z uwzględnieniem ust. 4 niniejszego paragrafu. Pacjent zostanie powiadomiony o zasadności lub braku podstaw do uznania skargi za zasadną. Złożenie skargi (wniosku) nie uzasadnia braku zapłaty za Zabieg.
2. Niezależnie od powyższego, Pacjent ma obowiązek stawić się w Gabinetcie osobiście w terminie wskazanym przez Gabinet, w celu weryfikacji zgłoszonych przez Pacjenta zastrzeżeń, jeżeli w ocenie Gabinetu taka wizyta okaże się w danym przypadku konieczna na potrzeby oceny zasadności zgłaszanej skargi.
3. W przypadku niestawienia się Pacjenta na wizytę, o której mowa w punkcie 4, uzgodniony zostanie nowy termin kolejnej wizyty. Trzykrotne niestawienie się Pacjenta na uzgodnionej wizycie jest równoznaczne z zamknięciem procesu rozpatrywania skargi (wniosku) złożonej przez Pacjenta. W celu sprawnego przebiegu procesu rozpatrywania skargi (wniosku) wizyta powinna zostać zrealizowana w ciągu 2 (dwóch) miesięcy od dnia wpływu skargi (wniosku). Po upływie tego terminu skarga (wniosek) nie będzie rozpatrywana.

4. Za pozytywne rozpatrzenie skargi (wniosku) uznaje się naprawę wady lub w przypadku gdy naprawa jest niemożliwa zwrot pieniędzy.
5. Skargi (wnioski) nie dotyczą takich powikłań jak: ból, krwihak, krwawienie po zabiegu, podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie, reakcja alergiczna na zastosowane leki – jeśli objawy te związane są z wykonanym Zabiegiem lub wiążą się z indywidualnymi predyspozycjami Pacjenta.
6. Skarga (wniosek) nie będzie uwzględniana w przypadku, gdy Pacjent:
  - a) przerwał zaplanowaną terapię bez podania przyczyny,
  - b) nie stosuje się do zaleceń osoby wykonującej zabieg,
  - c) samodzielnie dokonuje korekt udzielonych świadczeń,
  - d) zataił informacje mające wpływ na przebieg i efekt świadczenia,
  - e) uległ wypadkowi, w wyniku którego doszło do uszkodzenia obszarów poddanych zabiegom.

## **§ 8**

### **Odpowiedzialność**

1. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione w Gabinetecie bez nadzoru.
2. W przypadku dokonania przez Pacjenta szkody w mieniu będącym własnością Gabinetu szkody te zostaną usunięte na koszt Pacjenta. Za uszkodzenia spowodowane przez osobą niepełnoletnią odpowiada rodzic, przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny.
3. Pacjent zobowiązany jest do poszanowania mienia innych Pacjentów, zachowania zasady ciszy w poczekalni przeznaczonej dla Pacjentów, zachowania się w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Pacjentów i zachowania czystości przestrzeni Gabinetu, z której korzysta.
4. Pacjent zobowiązuje się do przestrzegania norm społecznego zachowania, szanując zasady godności i prywatności innych Pacjentów oraz personelu Gabinetu.
5. Niezastosowanie się Pacjenta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonane Zabiegu po stronie Gabinetu.
6. Gabinet nie odpowiada za niezadowolenie Pacjenta z efektu końcowego Zabiegu wynikającego z subiektywnych odczuć Pacjenta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.
7. Pacjent zobowiązany jest przestrzegać wszelkich zaleceń specjalisty, które zostały udzielone mu podczas Wizyty.

## **§ 9**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Gabinet.
2. Dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora danych w celu:
  - a) wystawienia skierowania, recepty – na podstawie obowiązujących przepisów prawnych,
  - b) realizacji promocji, w tym bonów podarunkowych, karnetów,

- c) realizacji praw pacjenta (przechowywania dokumentacji medycznej, jej udostępniania, jak również realizacji obowiązku informacyjnego) – na podstawie obowiązujących przepisów prawnych,
  - d) tworzenia dokumentacji medycznej indywidualnej zewnętrznej – na podstawie obowiązujących przepisów prawnych,
  - e) w razie konieczności wykonywania badań statystycznych – na podstawie obowiązujących przepisów prawnych,
  - f) w razie konieczności przekazania informacji do Państwowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej – na podstawie obowiązujących przepisów prawnych,
  - g) wystawienia na życzenie Pacjenta faktury VAT – na podstawie obowiązujących przepisów prawnych.
1. Przetwarzane dane osobowe mogą być wykorzystywane przez Administratora danych ze względu na jego interes prawny w związku z przesłaniem, aktualnych promocji w rozumieniu art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **§ 10**

### **Postanowienia dodatkowe**

1. Na terenie Gabinetu zakazuje się palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych lub zażywania środków odurzających, wprowadzania zwierząt.
2. Zakazuje się wstępu na teren Gabinetu osobom po spożyciu napojów alkoholowych lub zażyciu środków odurzających.
3. Zakazuje się Pacjentom i osobom trzecim wchodzenia i zaglądania do pomieszczeń, w których udzielane są świadczenia zdrowotne.
4. Gabinet nie odpowiada za mienie Pacjentów pozostawione bez nadzoru na terenie Gabinetu.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Pacjent korzystający z usług Gabinetu zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści, które nastąpiły po dniu złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Regulaminu.
2. Pacjent ma prawo wglądu do Regulaminu, cennika na jakie powołuje się Gabinet.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie. Regulamin w nowym brzmieniu jest wiążący od dnia jego podpisania przez właściciela Gabinetu i wystawienia do wglądu w Gabinetecie.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy.
5. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonywania usług Gabinetu winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie. W razie niedojścia do porozumienia przez Strony spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Gabinetu.

6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2022 r.