REGULAMIN PRZEDPŁAT ZA USŁUGI REALIZOWANE W GOOD LIFE CENTRUM PSYCHOLOGICZNE

§1. Postanowienia ogólne

1. Definicje:

- **Usługodawca** – Good Life Centrum Psychologiczne ul. Śmiała 31 01-523 Warszawa
- **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która (i) dokonała Rejestracji w Serwisie, lub (ii) dokonała rezerwacji terminu u Specjalisty za pomocą Portalu Pacjenta
- **Specjalista** – współpracownik Usługodawcy będący lekarzem / psychologiem / terapeutą / inną osobą niewymienioną powyżej wykonującą czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, świadczącą usługi zdrowotne oraz medyczne
- **Rejestracja** – proces utworzenia Konta w Portalu Pacjenta CMP
- **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą publicznych systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie usługobiorcy – Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron

§2 Zasady przedpłat za wizyty w Good Life Centrum Psychologiczne

1. Wizyty w Good Life Centrum Psychologicznym:

- przeprowadzane w formie zdalnej (wideo konsultacje lub telefonicznie);
- stacjonarne u lekarzy psychiatrów dzieci i młodzieży;
- stacjonarne u lekarzy psychiatrów dorosłych;
- stacjonarne u specjalistów dorosłych;
- stacjonarne dla dzieci i młodzieży w każdym wieku;

wymagają opłacenia w ciągu 36 godzin od momentu rezerwacji terminu; jeśli termin wizyty przypada wcześniej, należy opłacić usługę w ciągu 60min od momentu dokonania rezerwacji wizyty.

2. Nieopłacenie wizyty w ciągu 36h lub 60 minut od rezerwacji terminu skutkuje odwołaniem wizyty. Pacjent zostanie poinformowany o odwołaniu wizyty za pośrednictwem SMS na numer telefonu podany podczas składania rezerwacji.

3. Po rezerwacji wizyty, Pacjent otrzyma drogą sms i/lub e-mail dokładną instrukcje dokonania płatności wraz z numerem konta na który należy dokonać płatności. W przypadku wizyty przypadające na termin wcześniejszy niż 36h należy dokonać płatności przelewem natychmiastowym.

4. Po otrzymaniu płatności Pacjent zostanie poinformowany drogą sms i/lub e-mail o zrealizowaniu płatności.

§3 Zasady przekładania lub odwoływania wizyt wymagających przedpłat

1. Pacjent ma możliwość bezpłatnej zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty do 36 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty.
2. Odwołania wizyty zgodnie z par. 3 pkt. 1 można dokonać telefonicznie pod numerem 22 300 09 50 lub osobiście w placówce, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy przychodni 9-21,

3. Pacjent nie ma możliwości zmiany terminu zaplanowanej wizyty, jeśli do rozpoczęcia wizyty pozostało mniej niż 36 godzin.
4. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 36 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty pacjent ponosi jej pełny koszt, bez możliwości zwrotu środków finansowych.
5. Par. 2 pkt. 3, 4 i 6 nie mają zastosowania w przypadku wystąpienia siły wyższej, to znaczy zdarzenia nadzwyczajnego i nieprzewidywalnego, niezależnego od podmiotu i którego nie dało się uniknąć pomimo dochowania należytej staranności np. nieprzewidywalne zjawiska atmosferyczne – intensywne burze, gradobicia, pożary, powodzie czy epidemie
6. Umówienie i opłacenie wizyty, której termin realizacji zaplanowany jest na mniej niż 36 godzin od momentu umówienia, skutkuje utratą możliwości przeniesienia wizyty, a w przypadku jej odwołania pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu.
7. W przypadku nieodwołania wizyty i niepojawienia się na niej za początek realizacji usługi uznaje się czas jej planowanego rozpoczęcia.

§4 Zasady zwrotu płatności za wizyty wymagające przedpłaty

1. Zwrot płatności za nieodbytą wizytę możliwy jest tylko w sytuacji, gdy pacjent odwołał ją na więcej niż 36 godzin przed jej planowaną realizacją.
2. Zwrot płatności za wizytę, która objęta była przedpłatą i została odwołana zgodnie z niniejszym regulaminem następuje w ciągu 7 dni od jej odwołania:
    - na numer konta, z którego została opłacona – w przypadku płatności dokonanej za pośrednictwem przelewu,
    - na numer konta podany pracownikowi recepcji Good Life w trakcie odwoływania wizyty – w przypadku innej formy płatności niż wyżej wymieniona).
3. Jeśli wizyta została odwołana przez Good Life Centrum Psychologiczne, pacjentowi przysługuje prawo do pełnego zwrotu płatności za odwołaną wizytę albo zaliczenia jej na poczet płatności za kolejną wizytę .
4. Informacje dodatkowe:
    - 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; w takiej sytuacji pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.
    - 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, za usługę zrealizowaną i nie przysługuje za nią prawo do zwrotu płatności.
    - W przypadku spóźnienia się pacjenta na wizytę stacjonarną co najmniej 15 minut od jej rozpoczęcia lekarz/specjalista, ze względu na niewystarczający czas do przeprowadzenia badania i wizyty w sposób prawidłowy, ma prawo odmówić przyjęcia pacjenta; w tej sytuacji pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności za wizytę.
5. Umawiając wizyty, które będą realizowane w formie zdalnej Użytkownik oraz Usługodawca zobowiązują się do korzystania ze sprzętu video oraz/lub audio. Sprzęt ma umożliwiać dobrą jakość połączenia. Użytkownik deklaruje, że posiada konto na Portalu Pacjenta (do wideo konsultacji) i/lub 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 Użytkownika (np. brak

zalogowania do Portalu Pacjenta o wyznaczonej godzinie, brak dostępu do Internetu, lub jeśli numer telefonu jest nieosiągalny).

6. W przypadku wystąpienia opóźnienia w rozpoczęciu wizyty, powstałego po stronie specjalisty Good Life Centrum Psychologiczne, wynoszącego ponad 30 minut od planowanego czasu rozpoczęcia wizyty, pacjent może poinformować recepcje placówki o rezygnacji z wizyty i jednocześnie zachować prawo do zwrotu płatności.
7. W przypadku wizyt telefonicznych specjalista Good Life Centrum Psychologiczne:
    - może kontaktować się z pacjentem od 30 minut przed planowanym terminem rozpoczęcia wizyty – należy pozostawać w tym czasie w gotowości do odbycia wizyty,
    - podejmie 3 próby połączenia z pacjentem – trzykrotne nieodebranie lub odrzucenie połączenia uznaje się za nieobecność pacjenta, co skutkuje brakiem możliwości uzyskania zwrotu koszu wizyty,
    - może kontaktować się z pacjentem korzystając z zastrzeżonego numeru telefonu – pacjent musi upewnić się, że jego urządzenie nie blokuje połączeń przychodzących z numerów zastrzeżonych; jeśli pacjent nie odbierze połączenia z powodu zablokowania przychodzących połączeń zastrzeżonych uznaje się, że wizyta nie odbyła się z powodu problemów technicznych, które wystąpiły po stronie pacjenta, jednocześnie pacjent nie będzie miał możliwości uzyskania zwrotu płatności za tę wizytę,
    - wizyty telefoniczne mogą być realizowane tylko na polskie numery telefonu.