

Regulamin świadczenia usług w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady korzystania z usług podologicznych, zwane dalej: Usługą Podologiczną lub Usługami Podologicznymi, która jest świadczona w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**, mieszczącym się w Poznaniu, przy ul. Słowiańskiej 36/U6, które jest zwane dalej: Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** prowadzonym przez Agnieszkę Nowaczyk prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej ul. Słowiańska 36/U6
2. Przed skorzystaniem z Usługi Podologicznej należy zapoznać się z treścią Regulaminu.
3. Skorzystanie z Usługi Podologicznej jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
4. Samodzielnie dokonywać Rejestracji oraz korzystać i uczestniczyć w Wizycie podczas której wykonywana jest Usługa Podologiczna mogą wyłącznie osoby pełnoletnie – dalej zwane *Pacjentem*. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z Usługi Podologicznej na takich samych zasadach jak osoby pełnoletnie wyłącznie za uprzednią zgodą ich opiekuna, rodzica lub przedstawiciela ustawowego, wyrażoną przed rozpoczęciem Usługi Podologicznej.

§ 2. Rejestracja na Wizytę

1. Usługi Podologiczne świadczone są wyłącznie za uprzednią rezerwacją wizyty- dalej zwane: *Wizytą*, za wyjątkiem wyjątkowych sytuacji, w których Pacjent może skorzystać z Usługi Podologicznej poza kolejnością, o których mowa w niniejszym Regulaminie.
2. Wizyty w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** można umawiać poprzez telefoniczną rejestrację- dalej: *Rejestracja* od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 19:00, oraz sobotę od 9:00 – 14:00
3. Pacjenci rejestrowani są zgodnie z grafikiem obowiązującym w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**
4. Jeżeli okaże się, że grafik obowiązujący w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** jest w całości zapelniony, Pacjent może zostać wpisany na listę rezerwową co oznacza, że będzie mógł skorzystać z Usługi Podologicznej w sytuacji, w której Pacjent, który dokonał skutecznej Rezerwacji i został umówiony na Wizytę, odwołał Wizytę lub z innych przyczyn Wizyta zostanie anulowana.
5. Podczas Rejestracji Pracownik Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** w celu oszacowania czasu trwania Usługi Podologicznej może dokonać wstępnego wywiadu dotyczącego problemu z jakim zgłasza się Pacjent.
6. Podczas Rejestracji Pracownik Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** poprosi o podanie następujących danych:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) numer telefonu do kontaktu;
 - c) imię i nazwisko
7. W określonych przypadkach Pacjent może zostać poproszony o nadesłanie na adres e-mailowy zdjęcia stopy lub jej części.
8. Pomiedzy wykonaniem Usługi Podologicznej w miarę możliwości zapewniane są 10 minutowe przerwy konieczne do zdefiniowania gabinetów.
9. Na 24 godziny przed umówionym terminem Wizyty Pacjent otrzymuje wiadomość tekstową SMS z przypomnieniem o Wizycie.

§ 3. Rezygnacja z Wizyty, odwołanie z Wizyty

1. Na zarezerwowaną Wizytę Pacjent powinien stawić się w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** najpóźniej na 10 minut przed umówionym terminem Wizyty.
2. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** zastrzega, że ustalona godzina Wizyty może ulec nieznacznej zmianie. Jeżeli przesunięcie w godzinie Wizyty wynika z szczególności z przyczyn niezależnych od Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** i trwa dłużej niż 15 minut, w miarę możliwości poinformuje Pacjentów zapisanych na Wizytę o przesunięciu terminu Wizyt.
3. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** zachowuje prawo do odmowy wykonania Usługi Podologicznej, jeżeli Pacjent spóźnia się na Wizytę co najmniej 15 minut od terminu umówionej Wizyty, chyba że Pacjenta o okolicznościach skutkujących spóźnieniem na Wizytę powiadomił pracownik recepcji, który wyrazi zgodę na późniejsze rozpoczęcie Usługi Podologicznej z zastrzeżeniem, że w takim przypadku Wizyta może ulec skróceniu.
4. Nieprzystąpienie do Wizyty przez Pacjenta bez uprzedniego odwołania Wizyty uprawnia obciążenia Pacjenta kosztami niezrealizowanej Wizyty.
5. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** zastrzega sobie prawo do odwołania Wizyty na co najmniej 24 godziny przed terminem rozpoczęcia Wizyty. W takim wypadku Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** zaproponuje nowy termin Wizyty.
6. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** informuje, że nie udziela konsultacji telefonicznych zakresem odpowiadających świadczonej Usłudze Podologicznej. Pacjent jest konsultowany wyłącznie podczas umówionej wizyty w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**.
7. Pierwszeństwo przyjęcia na Wizytę mają Pacjenci, którzy uprzednio dokonali Rezerwacji i umówili się na Wizytę zgodnie z grafikiem obowiązującym w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**. W wypadkach szczególnych, w tym w szczególności odnoszących się do Pacjentów z powikłaniami powstałymi w trakcie prowadzonych w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** Usług Podologicznych lub osób wymagających natychmiastowej konsultacji- przewiduje się możliwość przyjęcia osoby bez uprzednio dokonanej przez nią Rejestracji, zgodnie z procedurą rejestracyjną.
8. Pacjent ma prawo odwołać lub przelożyć Wizytę najpóźniej na 24 godziny przed zaplanowaną wizytą a w przypadku zabiegu chirurgicznego na 48 godzin przed planowaną Wizytą.

§ 4. Przebieg Wizyty

1. Usługi Podologiczne wykonywane w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** wykonywane są przez specjalistów, posiadających doświadczenia zawodowe oraz umiejętności potrzebne do wykonania Usługi Podologicznej.
2. Na pierwszej Wizycie zostanie przeprowadzony wywiad z Pacjentem.
3. Po przeprowadzeniu wywiadu specjalista Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** przedstawi Pacjentowi plan terapii oraz wyceni wstępny koszt Usługi Podologicznej.
4. Rodzaje Usług Podologicznych świadczonych przez Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** dostępne są na stronie internetowej Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** pod adresem: www.instytutpodologii.pl

§ 5. Płatność

1. Pacjent jest obowiązany do dokonania zapłaty za wykonane Usługi Podologicznej. Szczegółowy Cennik dla poszczególnych Usług Podologicznych znajduje się na stronie internetowej Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** pod adresem: instytutpodologii.pl
2. W Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** udostępnia się następujące formy płatności:
 - a) Gotówka
 - b) Karta płatnicza
 - c) Bon podarunkowy
3. Zapłata za Usługi Podologiczne następuje po odbytej Wizycie, za wyjątkiem przypadków określonych niniejszym Regulaminem, za które Pacjent obowiązany jest uiścić całość lub część opłaty przed wykonaniem Usługi Podologicznej lub w przypadkach płatności za Usługę Podologiczną pomimo jej niewykonania z uwagi na okoliczności leżące po stronie Pacjenta.
4. W przypadku Pacjentów korzystających z bonów podarunkowych, po odbytej Wizycie Pacjent w momencie płatności Pacjent obowiązany jest okazać bon podarunkowy. W innym wypadku, Usługi Podologiczne podlegają płatności gotówkowej lub za pośrednictwem karty płatniczej.

§ 6. Procedura reklamacyjna

1. Pacjent po wykonanej Usłudze Podologicznej ma prawo do złożenia reklamacji w terminie 7 dni od jej wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Usługi Podologicznej- dalej: *Reklamacja*. Składając Reklamację Pacjent obowiązany jest opisać stan faktyczny oraz wskazać z jakich przyczyn uważa Reklamację za zasadną.
2. Reklamacja powinna zostać przez Pacjenta złożona na piśmie na adres e-mailowy: recepca@instytutpodologii.pl lub za pośrednictwem listu poleconego nadanego na adres Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** w miarę możliwości Pacjent do Reklamacji powinien dołączyć dokumentację zdjęciową.
3. Reklamacje zostaną rozpatrzone przez Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** w terminie 14 dni od otrzymania Reklamacji. W tym terminie Pacjent zostanie powiadomiony o zasadności lub braku podstaw do uznania ją za zasadną.
4. W przypadku uznania Reklamacji za zasadną Pacjentowi przysługuje nieodpłatna usługa korygująca w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** lub zwrot kosztów wykonanej Usługi Podologicznej. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** w ramach uznania reklamacji może ponadto zaproponować inne korzyści Pacjentowi.
5. W przypadku kwestionowania Usługi Podologicznej zaraz po jego wykonaniu, Pacjent nie jest zwolniony z zapłaty za wykonaną Usługę Podologiczną- w przypadku zasadności jego żądań ewentualny zwrot zostanie dokonany w pełnej wysokości. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia Pacjenta z opłaty w przypadku oczywiście zasadnych podstaw reklamacji.
6. Reklamacja nie obejmuje powikłań takich jak: ból, krwaki, krwawienie po zabiegu, podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie, reakcja alergiczna na zastosowane leki- jeżeli objawy te związane są z wykonaną Usługą Podologiczną lub wiążą się z indywidualnymi predyspozycjami Pacjenta.

§ 7. Odpowiedzialność

1. Pacjenci odpowiadają w pełnej wysokości za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**. Za szkody spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich opiekunowie, rodzice lub ustawowi przedstawiciele.
2. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Pacjent zobowiązany jest zatrzymać przy sobie.
3. Niezastosowanie się Pacjenta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwskażeń lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonane Usługi Podologiczne po stronie Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**.
4. Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** nie odpowiada za niezadowolenie Pacjenta z efektu końcowego Usługi Podologicznej wynikającego z subiektywnych odczuć Pacjenta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.
5. Pacjent zobowiązany jest przestrzegać wszelkich zaleceń specjalisty, które zostały udzielone mu podczas Wizyty.
6. Po wykonanej Usłudze Podologicznej może zostać wystawione zaświadczenie o odbytej Usłudze Podologicznej.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Wszystkie osoby przebywające na obszarze Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII** zobowiązane są przestrzegać całkowitego zakazu palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych oraz całkowitego zakazu spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.
2. Na obszarze Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**, a w szczególności do pomieszczeń, w których wykonywane są Usługi Podologiczne zabrania się wprowadzania zwierząt.
3. Każdy Pacjent ma prawo wglądu do Regulaminu, Cennika Instytut Podologii **WIELKOPOLSKIE CENTRUM PODOLOGII**.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych Usług Podologicznych powinny zostać w pierwszej kolejności rozwiązane polubownie.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia ____01.01.2020____