

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
Rehasport Clinic spółki z o.o. w Poznaniu
w zakresie świadczeń zdrowotnych poprzez jej jednostkę organizacyjną -
Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej
Rehasport w Poznaniu

Rozdział I
Postanowienia ogólne

1. Poszczególne wyrażenia oznaczają:
 - a. „**warunki**” – niniejsze ogólne warunki świadczenia usług.
 - b. „**umowa**” lub „**zlecenie**” – czynność prawna, na podstawie której usługodawca zobowiązuje się świadczyć odpłatnie usługi na rzecz pacjentów zgodnie z niniejszymi warunkami.
 - c. „**usługodawca**” – będąca stroną umowy REHASPORT CLINIC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, wykonująca obowiązki wynikające z umowy zawartej z pacjentem poprzez Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej REHASPORT.
 - d. „**pacjent**” – odbiorca usługi, osoba na rzecz której usługa jest wykonywana.
 - e. „**klient**” - podmiot, który zawarł umowę z usługodawcą o świadczenie usług na rzecz pacjenta.
 - f. „**cena usługi**” – wyrażona określoną kwotą wartość usługi usługodawcy. Cena usługi nie obejmuje ceny implantów i narzędzi jednorazowego użytku.
 - g. „**opłaty**” – określone w niniejszych warunkach koszty dodatkowych świadczeń usługodawcy.
 - h. „**rejestracja**” – procedura identyfikacji osoby jako pacjenta i założenia jego dokumentacji.
 - i. „**numer identyfikacyjny**” – nadawany pacjentowi przez usługodawcę numer porządkowy.
 - j. „**dokumentacja medyczna**” - dane i informacje medyczne odnoszące się do stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych, gromadzone i udostępniane na zasadach określonych w przepisach prawa.
 - k. „**usługi**” – badania i świadczenia zdrowotne udzielane przez REHASPORT CLINIC spółkę z o.o. w Poznaniu za pośrednictwem zakładu opieki zdrowotnej REHASPORT.
 - l. „**szpital**” - budynek Szpitala zlokalizowany w Poznaniu przy ul. Jasielskiej 14
2. Niniejsze warunki określają zasady odpłatnego świadczenia usług usługodawcy na rzecz pacjenta.
3. Niniejsze warunki nie obejmują i nie dotyczą świadczeń zdrowotnych finansowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Rozdział II
Rejestracja pacjentów. Zawarcie umowy.

1. Rejestracji pacjenta dokonują pracownicy usługodawcy w recepcji.
2. Rejestracja może być poprzedzona zgłoszeniem pacjenta dokonany za pośrednictwem telefonu lub drogą elektroniczną.
3. W zgłoszeniu, o którym mowa w punkcie 2 ustalony zostaje z pracownikiem usługodawcy termin rejestracji. W zgłoszeniu może nastąpić wstępne ustalenie terminu wykonania usługi.
4. Przy rejestracji pacjent lub klient zobowiązany jest okazać dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport lub prawo jazdy) podać swoje dane adresowe, kontakt telefoniczny oraz kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. W przypadku, gdy dokonywana jest pierwsza rejestracja pacjenta u usługodawcy, pacjent dodatkowo podaje numer PESEL oraz otrzymuje numer identyfikacyjny, pod który przyporządkowywana jest wszelka

- dokumentacja usługodawcy związana z pacjentem. Numer identyfikacyjny ulega zmianie przy kolejnych zleceniach.
6. Przy rejestracji lub w terminie uzgodnionym z usługodawcą pacjent lub klient podpisuje zlecenie określonej usługi oraz otrzymuje egzemplarz niniejszych warunków oraz do wglądu dokument praw pacjenta. Jeśli sobie tego pacjent lub klient życzy, otrzymuje on aktualny cennik usług oraz cenniki implantów i narzędzi jednorazowego użytku lub się z nimi zapoznaje. Na zleceniu pacjent lub klient potwierdza, że akceptuje cennik usług, cennik implantów i narzędzi jednorazowego użytku oraz niniejsze warunki. Na zleceniu określa się, czy jest jednocześnie pacjentem, czy też zawiera umowę na rzecz innej osoby.
 7. Z chwilą podpisania zlecenia, o którym mowa w punkcie 6, zawarta zostaje umowa na usługę określona w tym zleceniu.
 8. Ceny usług nie uwzględnionych w cenniku ustalane są indywidualnie przez klienta z usługodawcą w treści zlecenia.
 9. Dopuszcza się możliwość zawarcia umowy przez osobę trzecią, nie będącą pacjentem, w której osoba ta zleca wykonanie usługi na rzecz pacjenta nie będącego stroną umowy. W takim przypadku stroną umowy jest osoba trzecia, która odpowiada za wykonanie obowiązków jakie spoczywają na pacjencie oraz wykonuje obowiązki pacjenta, które z uwagi na ich właściwość nie są zastrzeżone do osobistego wykonania przez pacjenta. W takim przypadku osoba trzecia odpowiada także za przekazanie pacjentowi otrzymanej treści praw pacjenta oraz za wskazanie pacjentowi jego praw i obowiązków wynikających z niniejszych warunków.
 10. Jeżeli osoba trzecia wskazana w punkcie 9 nie jest przedstawicielem ustawowym pacjenta, a przy wykonaniu usługi wymagane są oświadczenia i czynności przedstawiciela ustawowego, wówczas osoba trzecia zobowiązana jest do zapewnienia współdziałania przedstawiciela ustawowego oraz ponosi odpowiedzialność względem usługodawcy za działania i zaniechania tego przedstawiciela ustawowego oraz za jego bezczynność lub jego brak.
 11. Oświadczenia pacjenta posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych w zakresie związanym z wykonywaniem świadczenia objętego zleceniem złożone usługodawcy są dla Klienta nie będącego pacjentem wiążące.

Rozdział III

Ceny usług. Opłaty. Warunki płatności.

1. Ceny usług określa cennik usług usługodawcy, którego egzemplarz otrzymuje klient do wglądu zgodnie z postanowieniami rozdziału II.
2. Ceny implantów i narzędzi jednorazowego użytku określa cennik implantów i narzędzi jednorazowego użytku usługodawcy, którego egzemplarz otrzymuje klient do wglądu zgodnie z postanowieniami rozdziału II.
3. Ceny usług nie uwzględnionych w cenniku określone są indywidualnie przez strony przy podpisaniu zlecenia przez klienta.
4. Usługodawca nie może zmienić ceny wykonania świadczenia w czasie wykonywania zlecenia, jednakże w przypadku gdy zachodzić będzie potrzeba użycia mniejszej lub większej niż zakładano w zleceniu ilości materiałów cena wykonania świadczenia może ulec obniżeniu lub podwyższeniu. W takim przypadku wartość wykonania świadczenia zostanie obniżona lub podwyższona o rzeczywistą wartość nieużytych lub zużytych dodatkowo materiałów. Usługodawca zastrzega, że w przypadku gdy w trakcie wykonania usługi zachodzić będzie potrzeba medyczna wykonania innej usługi niż zakładana w zleceniu, pacjent poniesie koszty wykonania takiej usługi zgodnie z cennikiem usług usługodawcy.
5. W przypadku opóźnienia w płatności za usługę usługodawca ma prawo naliczyć klientowi odsetki umowne. Jeśli wysokość odsetek zastrzeżonych w niniejszym punkcie przekraczać będzie wysokość odsetek maksymalnych w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, wówczas usługodawcy należą się odsetki w wysokości maksymalnej.
6. Koszty dodatkowych świadczeń usługodawcy, związanych z zapewnieniem kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego, a także koszty dodatkowej opieki pielęgniacyjnej określa sporządzona z uwzględnieniem rzeczywistych kosztów usługodawcy tabela opłat.

7. Jeżeli usługa wiąże się z całodobowym lub całodziennym wykonywaniem świadczenia, usługodawca ponosi koszty przechowania wartościowych rzeczy pacjenta w depozycie usługodawcy, a także koszty zapewnienia opieki duszpasterskiej.
8. Płatność następuje w sposób ustalony przy zawarciu umowy (podpisanie zlecenia).
9. W każdym przypadku udzielenia przez usługodawcę pacjentowi pomocy lekarskiej, gdy zwłoka w jej udzieleniu mogłaby spowodować niebezpieczeństwo utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia, oraz w innych przypadkach niecierpiących zwłoki, usługodawca stosuje wszelkie niezbędne procedury i użyje wszelkich możliwych środków dla ratowania zdrowia lub życia. W takim przypadku Klient zobowiązuje się do zapłaty za wykonane czynności na rzecz usługodawcy i do zwrotu usługodawcy kosztów poniesionych przez usługodawcę w związku z udzieloną pomocą.
10. Usługodawca zobowiązuje się do wykonania, wszelkich świadczeń medycznych, w tym diagnostycznych i terapeutycznych oraz zapewnienia wyrobów medycznych, nieujętych w zleceniu, których wykonanie w trakcie realizacji hospitalizacji okaże się niezbędne z obiektywnych względów medycznych, uzasadnionych stanem Pacjenta. Na powyższe Klient wyraża zgodę. Jednocześnie Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz usługodawcy kosztów wykonania w.w świadczeń zgodnie z cennikiem usług oraz cennikiem implantów i narzędzi jednorazowego użytku.

Rozdział IV

Termin wykonania usługi.

1. Usługa wykonywana jest w terminie uzgodnionym przez pacjenta lub klienta z usługodawcą.
2. Wstępne określenie terminu wykonania usługi następuje bezpośrednio w recepcji usługodawcy, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Termin wykonania usługi ustalany jest każdorazowo w zleceniu, także w przypadku, gdy usługa wykonywana jest niezwłocznie po zawarciu umowy.
4. Ustalony termin wykonania usługi może ulec zmianie na wniosek każdej ze stron na zasadzie porozumienia.
5. W przypadku, gdy wykonanie usługi w ustalonym terminie jest niemożliwe z przyczyn od strony niezależnych, każda ze stron ma prawo odwołania terminu wykonania usługi.
6. Odwołanie terminu, o którym mowa w punkcie 5 powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez stronę odwołującą informacji o powstaniu przyczyny odwołania terminu wykonania usługi.
7. W przypadku odwołania terminu wykonania usługi, o którym mowa w punkcie 5 strony ustalą inny termin jej wykonania.
8. W przypadku, gdy w terminie 30 dni od ustalonego i odwołanego terminu wykonania usługi strony nie ustalą nowego terminu jej wykonania, umowa zawarta pomiędzy stronami ulega rozwiązaniu, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń przez strony.
9. Z zastrzeżeniem punktu 10, w przypadku rozwiązania umowy w sposób opisany w punkcie 8, Klient otrzymuje zwrot wpłat, jakich dokonał na poczet wykonania odwołanej usługi. Zwrot wpłat następuje na wskazany rachunek bankowy pacjenta lub klienta, przekazem pocztowym na wskazany adres lub do jego rąk w kasie usługodawcy w umówionym terminie.
10. Z zastrzeżeniem postanowień odrębnych wskazanych w zleceniu, usługodawca uprawniony jest do zatrzymania części wpłat (potrącenie), jakich dokonał na poczet wykonania odwołanej usługi, stanowiącej równowartość kwoty faktycznie poniesionych przez usługodawcę wydatków w celu należytego wykonania Umowy. W przypadku, gdy pacjent lub klient nie dokonał wpłaty zaliczki, zobowiązany jest do uiszczenia kosztów określonych w zdaniu poprzednim na warunkach wskazanych w wezwaniu usługodawcy skierowanym do pacjenta lub klienta.
11. Usługodawca ma prawo odwołać termin wykonania usługi w przypadku, gdy pacjent nie wykonał którejkolwiek z obowiązków określonych w rozdziale V. W takim przypadku postanowienia niniejszego rozdziału określone w punktach 7, 8, 9 i 10 mają zastosowanie.

Rozdział V

Obowiązki pacjenta.

1. Pacjent zobowiązany jest udzielić usługodawcy pełnej i wyczerpującej informacji dotyczącej stanu swojego zdrowia, a także okazać dokumentację w tym zakresie.
2. Pacjent powinien zgłosić się do usługodawcy we wskazanym w zleceniu miejscu i terminie wykonania usługi. Na żądanie usługodawcy pacjent zobowiązany jest okazać dokument tożsamości, umożliwiającą jego identyfikację.
3. Zgłaszając się do usługodawcy w celu wykonania usługi pacjent nie może znajdować się pod wpływem alkoholu, ani środków odurzających.
4. Zgłaszając się do usługodawcy w celu wykonania usługi pacjent powinien być odpowiednio przygotowany w zakresie:
 - a. Utrzymania zasad higieny
 - b. Posiadania (jeżeli jest to konieczne) niezbędnych przedmiotów osobistych służących zachowaniu higieny.
5. Pacjent zgłaszając się w celu wykonania usługi, powinien posiadać miękkie obuwie, piżamę, szlafrok oraz przedmioty służące zachowaniu higieny osobistej.
6. W przypadku usług związanych z wykonywaniem przez pacjenta ćwiczeń fizycznych, pacjent – zgłaszając się w celu wykonania usługi – powinien posiadać przy sobie miękkie obuwie oraz strój do ćwiczeń oraz przedmioty służące zachowaniu higieny osobistej.
7. Pacjent (lub jego przedstawiciel ustawowy) zobowiązany jest oświadczyć usługodawcy na piśmie o wyrażeniu lub odmowie wyrażenia zgody na wykonanie usługi (zgoda pacjenta).
8. Oświadczenie, o którym mowa w punkcie 7 następuje po udzieleniu pacjentowi przez usługodawcę przystępnej informacji o jego stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.
9. Jeżeli pacjent nie jest jednocześnie klientem, za działania i zaniechania pacjenta, lub jego przedstawiciela ustawowego - w tym za wykonanie obowiązków określonych w niniejszym rozdziale odpowiada Klient.

Rozdział VI

Obowiązki usługodawcy.

1. Usługodawca jest zobowiązany wykonywać usługę zgodnie z przepisami prawa oraz niniejszymi warunkami.
2. Usługodawca jest zobowiązany do udzielania świadczeń pacjentom z zachowaniem należytej staranności oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
3. Usługodawca jest zobowiązany do przestrzegania praw pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
4. Usługodawca jest zobowiązany do podejmowania i prowadzenia działań mających na celu zapewnienie należytej jakości udzielanych świadczeń.
5. Usługodawca świadczy usługi przez osoby wykonujące zawody medyczne lub inne osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do udzielania świadczeń opieki zdrowotnej w określonym zakresie lub określonej dziedzinie medycyny.
6. Usługi są świadczone w pomieszczeniach odpowiadających wymaganiom określonym w odrębnych przepisach, wyposażonych w aparaturę i sprzęt medyczny posiadający stosowne certyfikaty, atesty lub inne dokumenty potwierdzające dopuszczenie aparatury i sprzętu medycznego do użytku oraz dokumenty potwierdzające dokonanie aktualnych przeglądów wykonanych przez uprawnione podmioty.
7. Usługodawca może zapewnić pacjentom stroje oraz środki higieny, o których mowa w rozdziale V wyłącznie w wyjątkowych wypadkach i w miarę posiadanych możliwości.

Rozdział VII

Odpowiedzialność.

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania związane z wykonaniem usługi w tym za działania lub zaniechania osób przez siebie zatrudnionych bądź wykonujących usługę w jego imieniu

- na innej podstawie niż umowa o pracę,
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez pacjenta w związku z wykonaniem usługi jedynie w przypadkach, gdy brak odpowiedzialności wynika z przepisów prawa.
 3. Klient nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez usługodawcę w związku z wykonaniem usługi jedynie w przypadkach, gdy brak odpowiedzialności wynika z przepisów prawa.
 4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utracenie przez pacjenta rzeczy wartościowych pozostawionych w pomieszczeniach usługodawcy, o ile nie zostały one przekazane w celu przechowania za pokwitowaniem do depozytu usługodawcy.
 5. Umowa zawarta przez strony jest umową, w której usługodawca przede wszystkim zobowiązuje się do starannego działania, zgodnie z zasadami dostępnej wiedzy i sztuki. W przypadku, gdy oczekiwany przez klienta/pacjenta w wyniku wykonania usługi rezultat nie został osiągnięty, a wykonanie usługi odbyło się z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z zasadami dostępnej wiedzy i sztuki, wówczas uznaje się, że usługa została wykonana w sposób należyty.
 6. Klient, ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania pacjenta.

Rozdział VIII

Dokumentacja medyczna.

1. Usługodawca prowadzi dokumentację medyczną pacjenta.
2. Dokumentacja prowadzona jest zgodnie z przepisami prawa i powinna zawierać przynajmniej:
 - a. oznaczenie pacjenta, pozwalające na ustalenie jego tożsamości:
 - » nazwisko i imię (imiona),
 - » datę urodzenia,
 - » oznaczenie płci,
 - » adres miejsca zamieszkania,
 - » numer PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka - numer PESEL matki, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - » w przypadku gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody - nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania;
 - b. oznaczenie usługodawcy jako podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych ze wskazaniem komórki organizacyjnej, w której udzielono świadczeń zdrowotnych;
 - c. opis stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych;
 - d. datę sporządzenia.
3. Dokumentacja medyczna oznaczana jest nadanym numerem identyfikacyjnym pacjenta i przyporządkowywana do akt pacjenta w sposób ustalony przez usługodawcę.
4. Dokumentacja medyczna przechowywana jest przez usługodawcę i udostępniana zgodnie z zasadami określonymi w przepisach prawa oraz zgodnie z taryfą opłat.

Rozdział IX

Reklamacje

1. Jeżeli klient uzna, że sposób wykonania usługi nie odpowiada zasadom określonym w niniejszej umowie oraz w przepisach prawa, może złożyć reklamację.
2. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Usługodawcę pod warunkiem, że usługodawca zostanie o niej poinformowany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od chwili, gdy Klient dowiedział się i nienależytem wykonaniu usługi.
3. Reklamacja powinna być złożona w języku polskim, w formie pisemnej, pod rygorem nieważności i doręczona usługodawcy.
4. Usługodawca odrzuci reklamacje Klienta, wynikające z błędnych informacji o usługach jakie Klient pozyskał w innych źródłach niż materiały publikowane przez Usługodawcę. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędne informacje pozyskane przez Klienta na innych stronach internetowych niż oficjalna

strona usługodawcy.

5. Usługodawca odnosi się do treści reklamacji na piśmie w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania (przyjmuje się datę wpływu do usługodawcy).
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5 termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych.
7. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 5 usługodawca w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji: wyjaśnia przyczynę opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy; wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 6.
8. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 13 i 14 jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie- nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r.- Prawo pocztowe
9. W celu oceny zasadności reklamacji usługodawca może zwrócić się do klienta o zapewnienie przybycia pacjenta do wskazanej placówki usługodawcy.
10. Usługodawca nie odpowiada za działania i skutki działań innych osób, którym pacjent lub klient zlecił kontrolę wykonania usługi przez usługodawcę lub którym klient lub pacjent zlecił czynności w zakresie poprawienia, naprawienia, usunięcia skutków, uzupełnienia lub ulepszenia sposobu wykonania usługi przez usługodawcę. Niniejszym zapis nie ogranicza odpowiedzialności usługodawcy z tytułu błędu lekarskiego jak i z nienależytego wykonania usługi.
11. O wszelkich czynnościach zmierzających do poprawienia, naprawienia, usunięcia skutków, uzupełnienia lub ulepszenia sposobu wykonania usługi wykonanej przez usługodawcę przez osobę trzecią klient oraz pacjent powinni poinformować usługodawcę w sposób umożliwiający usługodawcy zajęcie w tej sprawie stanowiska przed dokonaniem tych czynności.

Rozdział X

Postanowienia końcowe

1. Nieważność pojedynczych postanowień niniejszych warunków nie narusza ważności pozostałych
2. Sędem właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikłych w związku z zawartą umową jest sąd rzeczowo właściwy według miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego.
3. Cennik usług usługodawcy, cennik implantów i narzędzi jednorazowego użytku, taryfa opłat za udostępnienie dokumentacji, tabela opłat dostępne są w siedzibie usługodawcy .
4. Usługodawca zastrzega prawo do dokonywania zmian oraz uaktualniania dokumentów wskazanych w punkcie 3 niniejszego rozdziału. W takim przypadku wiążącą informacją o cenach i opłatach jest informacja określana w dokumentach obowiązujących w dniu zawarcia umowy.