

REGULAMIN GABINETU STOMATOLOGICZNEGO CLINICA SULIDENT SP. Z O.O.

ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk, rejestracja@sulident.pl www.sulident.pl

CZĘŚĆ I - Postanowienia ogólne

§ 1. Informacje o Gabinecie

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług stomatologicznych i medycznych w Gabiniecie Stomatologicznym działającym pod nazwą firmy Clinica Sulident sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk, zwanym dalej Gabinetem.
2. Korzystanie z usług Gabinetu oznacza akceptację postanowień niniejszego regulaminu bez konieczności jego odrębnego podpisania.
3. Regulamin jest dostępny w recepcji Gabinetu, na stronie internetowej www.sulident.pl oraz na życzenie Pacjenta - drogą elektroniczną na adres rejestracja@sulident.pl.
4. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Zmiany nie mają zastosowania do wizyt umówionych przed datą ich wejścia w życie. O zmianie Pacjenci informowani są przez stronę internetową.

§2. Cennik usług

1. Za wykonane usługi obowiązują ceny według cennika dostępnego w recepcji Gabinetu oraz na stronie internetowej www.sulident.pl. Ceny ustalane są na podstawie kosztów materiałów, stopnia trudności zabiegu, odpowiedzialności i czasu jego wykonania.
2. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany cen, o czym informuje Pacjentów za pośrednictwem strony internetowej, przy rezerwacji wizyty lub podczas wizyty.
3. Pierwsza konsultacja jest płatna i obejmuje badanie stomatologiczne oraz opracowanie indywidualnego planu leczenia.

§3. Zasady umawiania wizyt

1. Wizytę w Clinica Sulident sp. z o.o. można zarezerwować:
 - telefonicznie - pod numerem dostępnym w recepcji Gabinetu,
 - mailowo - na adres: rejestracja@sulident.pl,
 - przez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.sulident.pl,
 - osobiście w recepcji Gabinetu.
2. Po dokonaniu rezerwacji Pacjent otrzymuje potwierdzenie terminu wizyty przez telefon poprzez rozmowę telefoniczną, drogą mailową lub SMS-em. Potwierdzenie stanowi zawarcie umowy o świadczenie usługi zdrowotnej.
3. Pacjent jest zobowiązany do punktualnego przybycia na umówioną wizytę. Spóźnienie powyżej 15 minut może skutkować niemożliwością wykonania zabiegu - wówczas wizyta przepada wraz z zadatkiem, gdyż usługa nie może zostać wykonana z uwagi na spóźnienie Pacjenta.
4. Zarezerwowany termin może zostać odstąpiony osobie bliskiej (rodzinie lub znajomym) - osoba ta przychodzi w wyznaczonym dniu i godzinie, a Gabinet zaproponuje zabieg dopasowany do potrzeb i zarezerwowanego czasu.
5. W przypadku, gdy Pacjent trzykrotnie nie stawia się na umówioną wizytę bez wcześniejszego odwołania, Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy umawiania kolejnych wizyt. Pierwsza wizyta po odwołaniach, wymaga wpłacenia zadatku.

§4. Płatności i rozliczenia

1. Płatność za usługi następuje bezpośrednio po wykonaniu zabiegu lub usługi.
2. Gabinet akceptuje następujące formy płatności: gotówka, karta płatnicza, BLIK, przelew bankowy.
3. Dla kosztownych zabiegów specjalistycznych Gabinet oferuje możliwość płatności w ratach - szczegóły ustalane są indywidualnie z lekarzem prowadzącym oraz z recepcją Gabinetu.
4. Dla wizyt i zabiegów objętych obowiązkiem wpłaty zadatku stosuje się zasady opisane w Części II niniejszego regulaminu.

§5. Zasady świadczenia usług stomatologicznych

1. Wszystkie usługi stomatologiczne wykonywane są zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, obowiązującymi standardami i przepisami prawa, przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje.
2. W trakcie wykonywania zabiegu Pacjent ma zapewnioną wyłączność uwagi osoby wykonującej zabieg.
3. Gabinet stosuje materiały jednorazowego użytku (rękawiczki, maski, śliniaki, jednorazowe narzędzia) oraz sterylizowane narzędzia wielokrotnego użytku. Narzędzia po każdym zabiegu poddawane są dezynfekcji i sterylizacji. Fotele i powierzchnie robocze dezynfekowane są środkami o szerokim spektrum działania.

4. Pacjent przed rozpoczęciem zabiegu ma obowiązek poinformowania personelu o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do jego przeprowadzenia, w szczególności o:

- chorobach ogólnoustrojowych (cukrzyca, choroby serca, nadciśnienie, zaburzenia krzepnięcia),
- przyjmowanych lekach i suplementach diety,
- chorobach zakaźnych (HIV, HCV, HBV),
- ciąży lub okresie karmienia piersią,
- uczuleniach i alergiach (w szczególności na lateks, leki znieczulające, antybiotyki),
- przebytych operacjach i hospitalizacjach.

5. Zatajenie informacji, o których mowa w ust. 4, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Gabinetu za ewentualne powikłania pozabiegowe.

6. W razie wątpliwości co do bezpieczeństwa przeprowadzenia zabiegu lekarz lub personel medyczny ma prawo odmówić jego wykonania, wskazując na konieczność uprzedniej konsultacji lub badań dodatkowych.

7. Pacjent zobowiązany jest do stosowania się do zaleceń pozabiegowych przekazanych przez personel. Niezastosowanie się do zaleceń skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Gabinetu za ewentualne powikłania.

§6. Prawa i obowiązki Pacjenta

Prawa Pacjenta:

- Prawo do pełnej informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu i proponowanym leczeniu.
- Prawo do wyrażenia świadomej zgody na leczenie lub odmowy jego podjęcia.
- Prawo do poufności informacji medycznych i ochrony danych osobowych.
- Prawo do złożenia skargi lub reklamacji na świadczone usługi.
- Prawo do dokumentacji medycznej zgodnie z Ustawą o prawach pacjenta.

Obowiązki Pacjenta:

- Udzielanie prawdziwych i pełnych informacji o stanie zdrowia i przebytych chorobach.
- Przestrzeganie zaleceń lekarza i zasad higieny jamy ustnej.
- Punktualne przybycie na wizyty i terminowa płatność.
- Stosowanie się do postanowień niniejszego regulaminu.
- Poinformowanie personelu o pogorszeniu samopoczucia w trakcie zabiegu.

§7. Osoby niepełnoletnie

1. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z usług Gabinetu wyłącznie za wiedzą i pisemną zgodą rodziców lub prawnych opiekunów, którzy biorą za nich pełną odpowiedzialność.
2. Rodzice lub opiekunowie prawni są odpowiedzialni za podpisanie stosownych zgód i formularzy medycznych w imieniu osoby niepełnoletniej.
3. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki w poczekalni lub na terenie Gabinetu. Za ewentualne szkody wyrządzone przez dzieci lub młodzież odpowiedzialność ponoszą rodzice lub opiekunowie prawni.

§8. Odpowiedzialność za mienie

1. Pacjent ponosi odpowiedzialność finansową za umyślne lub rażąco niedbałe uszkodzenie bądź zniszczenie wyposażenia lub mienia Gabinetu.
2. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione bez nadzoru na terenie Gabinetu.

CZĘŚĆ II - ZASADY POBIERANIA ZADATKU

§ 9. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza część regulaminu określa zasady pobierania oraz zwrotu zadatku za wizyty i usługi medyczne wykonywane w Clinica Sulident sp. z o.o..
2. Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie usług medycznych zawieranej pomiędzy Gabinetem a Pacjentem.
3. Uiszczenie zadatku jest warunkiem ostatecznej rezerwacji i potwierdzenia terminu wizyty lub zabiegu.
4. Zadek pełni funkcję zabezpieczającą w rozumieniu art. 394 Kodeksu Cywilnego. W razie wykonania umowy (odbycia wizyty lub zabiegu) zadek zostaje zaliczony na poczet wynagrodzenia (art. 394 § 2 KC).

§10. Wysokość i sposób wpłaty zadatku

1. W przypadku rezerwacji wizyty na przeprowadzenie leczenia w Clinica Sulident sp. z o.o. pobierany jest zadek w wysokości 300 zł.
2. Zadek może zostać uiszczony:
 - bezpośrednio w Gabinetcie (gotówką lub kartą),
 - przelewem bankowym na rachunek: 42 1140 2004 0000 3402 8632 7794.
3. W przypadku wyboru płatności przelewem bankowym, brak zaksięgowania wpłaty w ciągu 1 dnia roboczego od momentu dokonania rezerwacji będzie skutkowało odwołaniem rezerwacji wizyty.
4. Zadek jest odejmowany od kosztów leczenia w momencie ich rozliczenia po zakończeniu wizyty lub zabiegu.

§11. Przeniesienie wizyty i przepadek zadatku

1. Pacjent ma prawo odwołać lub przełożyć wizytę najpóźniej na 48 godzin przed zaplanowanym terminem. Odwołania lub zmiany terminu można dokonać telefonicznie, SMS-em lub mailowo na dane kontaktowe Gabinetu.
2. Jeżeli Pacjent przełoży wizytę z minimum 48-godzinny wyprzedzeniem, wpłacony zadek zostaje zaliczony na poczet nowego terminu wizyty. Wizyta może zostać przełożona jednorazowo z zachowaniem wymaganego wyprzedzenia.
3. W przypadku drugiego lub kolejnego przełożenia wizyty, a także braku przełożenia wizyty z wymaganym wyprzedzeniem, niestawienia się Pacjenta na umówionej wizycie lub spóźnienia powyżej 15 minut, Gabinet traktuje jako rezygnację z umówionej wizyty z przyczyn leżących po stronie Pacjenta co jest równoznaczne z niewykonaniem umowy przez Pacjenta w rozumieniu art. 394 § 1 KC, a zadek przepada. Brak zwrotu zadatku wynika z konieczności poniesienia przez Gabinet kosztów należytego przygotowania miejsca wizyty oraz zapewnienia gotowości personelu medycznego do udzielenia świadczenia zdrowotnego.
4. Zarezerwowany termin może zostać odstąpiony osobie bliskiej zgodnie z § 3 ust. 4 regulaminu. Jeżeli zabieg się nie odbędzie z przyczyn leżących po stronie tej osoby, zadek przepada.
5. O odstąpieniu od umowy oraz zatrzymaniu zadatku Gabinet niezwłocznie powiadamia Pacjenta drogą mailową z adresu rejestracja@sulident.pl, wiadomością SMS lub kontaktem telefonicznym z numeru 506 793 231.

§12. Odwołanie wizyty przez Gabinet

1. W przypadku, w którym z przyczyn leżących po stronie Gabinetu usługa nie może być zrealizowana (np. awaria prądu, awaria sprzętu, załamanie pogody tzw. siła wyższa), Pacjentowi przysługuje według jego wyboru: zwrot wpłaconego zadatku w dwukrotnej wysokości albo przeniesienie zadatku na nowy uzgodniony termin wizyty. Jeśli dojdzie do niewykonania umowy z powodu okoliczności za którą żadna ze stron nie ponosi albo ponoszą odpowiedzialność obie strony to wtedy zadek należy zwrócić a obowiązek zwrotu w dwukrotnej wysokości odpada np: siła wyższa, awaria sprzętu itp. wymienione powyżej.
2. Zwrot następuje w terminie 7 dni od dnia poinformowania Pacjenta o zaistniałej sytuacji, w tej samej formie, w jakiej zadek został uiszczony (art. 394 § 3 Kodeksu Cywilnego).

§13. Obowiązki informacyjne - umowy zawierane na odległość

1. Na podstawie art. 3a ust. 1 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przepisy tej ustawy co do zasady nie stosują się do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez personel medyczny pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy stanu zdrowia.
2. Do umów o usługi zdrowotne zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (m.in. przez telefon lub e-mail) stosuje się jednak wybrane przepisy ustawy, w tym m.in. art. 12 ust. 1 pkt 1-12 (obowiązki informacyjne przed zawarciem umowy), art. 13 (potwierdzenie umowy na trwałym nośniku), art. 19 (dodatkowe opłaty).
3. W związku z powyższym Gabinet informuje, że dane identyfikacyjne Gabinetu to Clinica Sulident sp. z o.o., ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk, rejestracja@sulident.pl, tel. 506 793 231,
 - opis usługi i jej cena dostępne są w cenniku na stronie www.sulident.pl lub w biurze rejestracji Gabinetu,
 - akceptowane formy płatności opisane są w par. 4 niniejszego regulaminu,
 - umowa zawierana jest na czas realizacji konkretnej usługi medycznej,
 - po zawarciu umowy Gabinet przesyła Pacjentowi potwierdzenie na podany adres e-mail lub SMS, co stanowi potwierdzenie umowy na trwałym nośniku w rozumieniu art. 13 ustawy, wszelkie dodatkowe koszty związane z umową (np. dodatkowe badania, RTG) są wskazywane Pacjentowi przed ich realizacją.
4. Pacjent akceptuje treść niniejszego regulaminu dostępnego na stronie www.sulident.pl przed zawarciem umowy, a potwierdzenie rezerwacji przesyłane jest drogą elektroniczną.
5. Pacjentowi będącemu konsumentem, który zawarł umowę o świadczenie usługi medycznej na odległość (np. telefonicznie lub drogą mailową), co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny (art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

W razie skorzystania z tego prawa Gabinet zwraca wpłacony zadatek w pełnej wysokości w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi załącznik do regulaminu. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy znajdują się w załączniku nr 1 do Regulaminu.

6. Jednocześnie Gabinet informuje, że na podstawie art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli usługa medyczna została w pełni wykonana za wyraźną uprzednią zgodą Pacjenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po wykonaniu usługi i przyjął to do wiadomości. Akceptując niniejszy regulamin przy rezerwacji wizyty, Pacjent wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi i przyjmuje do wiadomości, że po jej pełnym wykonaniu prawo odstąpienia wygasa.

§14. Reklamacje

1. Gabinet gwarantuje wykonanie usług stomatologicznych w najwyższym standardzie, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i umiejętnościami personelu.
2. Pacjent ma prawo złożenia reklamacji dotyczącej świadczonych usług. Reklamacje można składać
 - pisemnie - osobiście w Gabinetcie lub listem na adres: ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk,
 - ustnie - telefonicznie lub osobiście w Gabinetcie,
 - elektronicznie - na adres: rejestracja@sulident.pl.
- Reklamacje dotyczące zabiegów stomatologicznych można zgłaszać niezwłocznie po stwierdzeniu wady, nie później jednak niż w terminie 30 dni od wykonania usługi. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za wady wynikłe z:
 - zatajenia schorzenia lub przyjmowanych leków przez Pacjenta,
 - mechanicznego uszkodzenia wynikającego z działań Pacjenta po zabiegu,
 - niestosowania się do zaleceń pozabiegowych przekazanych przez personel.
4. Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od jej wniesienia. O przyczynach ewentualnego opóźnienia Pacjent zostanie poinformowany przed upływem tego terminu.

CZĘŚĆ III - OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

Państwa dane są bezpieczne

Szanowni Państwo, w związku z tym, że od 25 maja 2018 r. obowiązuje Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (RODO), przekazujemy poniżej informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych.

§15. Definicje

1. Administrator - Clinica Sulident sp. z o.o., ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk (dalej: "Gabinet").
2. Dane osobowe - wszelkie informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do bezpośredniego lub pośredniego zidentyfikowania.
3. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
4. Pacjent - osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Gabinet.
5. EOG - Europejski Obszar Gospodarczy.

§ 16. Administrator danych

Administratorem Państwa danych osobowych jest Clinica Sulident sp. z o.o., ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk. Kontakt z Administratorem jest możliwy:

- listownie: ul. Królowej Jadwigi 29, 80-034 Gdańsk,
- telefonicznie: pod numerem recepcji Gabinetu tj. 506 793 231,
- elektronicznie: rejestracja@sulident.pl lub przez formularz na stronie www.sulident.pl.

§ 17. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

1. Administrator przetwarza dane osobowe Pacjentów w następujących celach:
 - świadczenia usług medycznych i stomatologicznych,
 - zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług,
 - bieżącego kontaktu z Pacjentem (przypomnienia o wizytach, informacje organizacyjne),
 - dokonywania rozliczeń finansowych, rachunkowych i podatkowych,
 - archiwizacji dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami,
 - obsługi reklamacji i zgłoszeń,
 - przedstawiania ofert handlowych i korespondencji biznesowej - na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora,
 - zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia na terenie Gabinetu, w tym monitoringu wizyjnego

2. Podstawy prawne przetwarzania danych:

- art. 6 ust. 1 lit. b RODO - wykonanie umowy,
- art. 6 ust. 1 lit. c RODO - wypełnienie obowiązku prawnego,
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora,
- art. 6 ust. 1 lit. e RODO - zadanie realizowane w interesie publicznym (profilaktyka zdrowotna),
- art. 9 ust. 2 lit. h RODO - udzielanie świadczeń zdrowotnych,
- art. 9 ust. 2 lit. a RODO - wyrażona zgoda Pacjenta (w celach innych niż świadczenia zdrowotne).

3. Co do zasady przetwarzamy: imię i nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, dane dotyczące stanu zdrowia niezbędne do świadczenia usług medycznych. Podanie danych jest wymogiem umownym lub ustawowym - ich brak uniemożliwia korzystanie z usług Gabinetu.

4. Administrator oświadcza, że nie podejmuje decyzji wyłącznie na podstawie zautomatyzowanego przetwarzania danych, w tym profilowania.

§ 18. Okres przechowywania danych

1. Dane osobowe Pacjentów przechowywane są przez następujące okresy:

- dokumentacja medyczna - 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu (z zastrzeżeniem wyjątków z art. 29 ust. 1 Ustawy o prawach pacjenta),
- dane rachunkowe i podatkowe - 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dotyczy,
- dane na potrzeby roszczeń - 6 lat od ostatniego dnia roku kalendarzowego powstania roszczenia,
- nagrania z monitoringu wizyjnego - nie dłużej niż 3 miesiące od dnia zarejestrowania,
- dane przetwarzane na podstawie uzasadnionego interesu - do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu,
- dane przetwarzane na podstawie zgody - do czasu cofnięcia zgody.

§ 19. Odbiorcy danych

1. Dane osobowe Pacjentów mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:

- dostawcom usług IT i systemów informatycznych,
- podmiotom świadczącym usługi rachunkowe i księgowe,
- zewnętrznym doradcom prawnym,
- dostawcom usług płatniczych,
- podmiotom współdziałającym przy zapewnieniu ciągłości leczenia (np. laboratoriom protetycznym),
- kurierom i operatorom pocztowym.

2. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia danych właściwym organom na podstawie przepisów prawa.

3. Administrator co do zasady nie przekazuje danych osobowych do państw trzecich (poza EOG). Jeżeli takie przekazanie stałoby się konieczne, Administrator zapewni odpowiedni stopień ochrony danych, m.in. poprzez standardowe klauzule umowne wydane przez Komisję Europejską.

§ 20. Prawa Pacjenta w zakresie ochrony danych

Przysługują Państwu następujące prawa:

- prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii,
- prawo do sprostowania (poprawiania) danych,
- prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym),
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych,
- prawo do przenoszenia danych,
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora,
- prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed cofnięciem),
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa (<https://uodo.gov.pl>).

W przypadku sprzeciwu wobec przetwarzania danych lub chęci skorzystania z powyższych praw prosimy o kontakt drogą mailową lub listowną na dane Administratora wskazane w par. 16. Przy braku sprzeciwu Gabinet będzie przechowywać dane osobowe Pacjenta i korzystać z nich w celach wskazanych w par. 17.

§ 21. Pliki cookies i media społecznościowe

1. Strona internetowa www.sulident.pl korzysta z plików cookies. Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są w Polityce Cookies zamieszczonej na stronie.

CZĘŚĆ IV - POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22. Postanowienia ogólne

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego, ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów RODO.
2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej www.sulident.pl.
3. Uiszczenie zadatku lub umowienie wizyty jest równoznaczne z akceptacją regulaminu w całości.
4. Aktualna wersja regulaminu jest zawsze dostępna w recepcji Gabinetu oraz na stronie internetowej www.sulident.pl.

