

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „Regulamin”) określa warunki świadczenia usług przez Karolinę Czupryńską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą BalanceMind Centrum Terapii z siedzibą w Krakowie przy ul. Mariana Domagały 31C/23, posiadającą nr NIP: [6793268900](#), REGON: 525539920, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Gospodarki (dalej jako „Usługodawca”) na rzecz osób fizycznych (dalej jako „Pacjenci”) za pośrednictwem witryny internetowej znajdującej się pod adresem elektronicznym www.balancemind.pl (dalej jako „Serwis”).
2. Usługodawca za pomocą Serwisu świadczy usługi umożliwiające Pacjentom dokonywanie rezerwacji wizyt (konsultacji lub sesji psychoterapii), prowadzonych przez specjalistów Usługodawcy w ośrodkach stacjonarnych lub online.
3. Konsultacja: spotkanie ze specjalistą, psychologiem lub psychoterapeutą BalanceMind Centrum Terapii przed zawianiem kontraktu terapeutycznego, trwające 50 minut.
4. Sesja psychoterapii: spotkanie z psychoterapeutą po zawianiu kontraktu terapeutycznego, trwające 50 minut.
5. Kontrakt terapeutyczny: ustalenie warunków psychoterapii i jej celów w formie pisemnej pomiędzy psychoterapeutą a Pacjentem.
6. Pacjentem może zostać każda osoba pełnoletnia. Konsultacje/psychoterapia dzieci i młodzieży odbywają się po podpisaniu zgody przez opiekuna prawnego.

§ 2. Ogólne warunki świadczenia usług

1. Konsultacje i sesje psychoterapii prowadzone są przez psychologów, psychoterapeutów i innych specjalistów BalanceMind.
2. Korzystanie z Serwisu może odbywać się wyłącznie na zasadach określonych w treści niniejszego Regulaminu.
3. W celu właściwego korzystania z Serwisu Pacjent powinien posiadać komputer lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych oraz dostęp do Sieci Internet.
4. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne jednak Pacjent chcąc dokonać rezerwacji czasu Wizyty zobowiązany jest do uiszczenia płatności zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem znajdującym się na stronie Serwisu.
5. W celu dokonania rejestracji za pośrednictwem Serwisu Pacjent podaje następujące dane osobowe:
 - imię,
 - nazwisko,
 - adres e-mail,
 - numer telefonu.

Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do rezerwacji wizyt.

6. Pacjent dokonujący rejestracji zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

7. W celu należytego świadczenia usług, w tym zapewnienia kontaktu z Pacjentem, Usługodawca będzie przysyłał na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu krótkie wiadomości o charakterze technicznym dotyczące dokonanych rezerwacji. W celu uniknięcia wątpliwości, komunikaty o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

8. Podczas korzystania z Serwisu Pacjent jest zobowiązany do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu oraz do korzystania z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników.

9. Pacjent może korzystać z Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

§ 3. Rezerwacja i opłacenie Wizyty

1. Pacjent ma możliwość dokonania rezerwacji czasu Wizyty odbywającej się w stacjonarnie lub online:
 - telefonicznie pod numerem telefonu [508-059-414](tel:508-059-414) od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 poprzez podanie imienia i nazwiska oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania rezerwacji
 - za pomocą Serwisu poprzez rejestrację z podaniem imienia, nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu.
2. Płatność za Wizytę dokonywana jest przez Pacjenta z góry (przedpłatą) za konsultację online lub 50% kosztów wizyty w przypadku wizyty pierwszorazowej stacjonarnie w gabinecie, zgodnie z Cennikiem umieszczonym w Serwisie. Płatność ta obejmuje rezerwację czasu i wiedzy specjalisty w umówionym terminie i miejscu dla umówionej osoby.
3. Termin przedpłaty: przedpłata winna być dokonana najpóźniej 24h przed terminem wizyty zarówno w przypadku wizyty online jak i stacjonarnej.
4. W przypadku przedpłaty dokonanej przelewem prosimy o następujący tytuł przelewu: „sesja psychoterapii lub „konsultacja psychologiczna, data i godzina wizyty, inicjały specjalisty.”
5. W przypadku braku płatności w wyznaczonym terminie Wizyta zostanie anulowana a termin zostaje udostępniony dla innych Pacjentów.
6. Konsultacje mogą zostać przełożone lub odwołane (odstąpienie od umowy) telefonicznie lub mailowo najpóźniej 24 godziny przed planowaną Wizytą, w poprzedzający ją dzień roboczy, w godzinach 8:00-16:00. W takim przypadku przedpłata zwracana jest na konto, z którego została dokonana płatność. W innym przypadku Pacjent ponosi koszt Konsultacji a przedpłata nie będzie zwracana.
8. Brak zwrotu środków spowodowany jest koniecznością poniesienia przez Instytut kosztów należytego przygotowania wizyty Pacjenta, w tym infrastruktury i gabinetu oraz kosztów związanych z organizacją czasu specjalisty.
9. Sesja psychoterapii może być odwołana bezpłatnie (odstąpienie od umowy) z przynajmniej tygodniowym wyprzedzeniem (odwołanie winno nastąpić w dzień roboczy, w godzinach 8:00-16:00). W każdym innym przypadku Pacjent ponosi koszt sesji psychoterapii, a przedpłata nie będzie zwracana. Wizyta odwołana nieregularnie jest odpłatna niezależnie od wydarzeń losowych takich jak np. nagle zachorowanie, kwarantanna, trudności z dojazdem czy sprawy rodzinne.
10. Sesja psychoterapii, odwołana z nagłych przyczyn losowych leżących po stronie Pacjenta, może być w wyjątkowych sytuacjach, za zgodą specjalisty, odrobiona (w innym dniu w przeciągu tego samego tygodnia) tylko wtedy, kiedy jest to możliwe czasowo i organizacyjnie dla obu stron. Jeżeli nie jest możliwe, sesja jest płatna i przedpłata nie będzie zwracana.
11. Jeżeli Pacjent nie pojawi się na umówionej Wizycie, a Wizyta ta nie została wcześniej odwołana, przedpłata nie jest zwracana a kolejna Wizyta nie jest rezerwowana, jeśli nie zostanie przez pacjenta telefonicznie potwierdzona i przedpłacona.
12. Spóźnienie na Wizytę nie powoduje przesunięcia jej w czasie ani nie obniża ceny.
13. Jeśli na zaplanowanej sesji psychoterapii pary pojawia się tylko jeden z partnerów Wizyta jest płatna tak jak była zaplanowana: jako partnerska. Specjalista, w zależności od ustaleń przyjętych z parą, może odmówić przeprowadzenia sesji bez obecności obojga/obu partnerów, co nie zwalnia z opłaty za sesję.
14. Sesje, które nie odbywają się z powodu nieobecności specjalisty nie wymagają opłacenia.

§ 4. Zasady obowiązujące podczas Wizyt

1. Usługi nie będą świadczone osobom nietrzeźwym i pozostającym pod wpływem środków odurzających.
2. Nie jest dopuszczalne nagrywanie bądź rejestrowanie sesji przez Pacjenta lub specjalistę, bez pisemnej zgody obu stron.
3. Usługi psychologiczne odbywają się zgodnie z zasadami obowiązującego kodeksu etyczno-zawodowego psychologa.
4. Jeśli sytuacja tego wymaga, specjalista zaleci wizytę u innego specjalisty lub kontakt z lekarzem.
5. BalanceMind nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek niepożądane skutki wynikające z niewłaściwego zastosowania informacji zawartych w Serwisie lub otrzymanych w trakcie wykonywania usługi.

6. Rozpoczęcie psychoterapii (cyklu sesji psychoterapii) poprzedzają spotkania o charakterze konsultacyjnym (konsultacje). Na tej podstawie specjalista, wspólnie z Pacjentem, decydują o rozpoczęciu psychoterapii i podpisują kontrakt terapeutyczny, obejmujący cele terapeutyczne, opis metod i narzędzi pracy terapeutycznej oraz inne ustalenia.
7. Psychoterapeuci i Pacjenci, będący w relacji psychoterapeutycznej, zobowiązani są do przestrzegania Regulaminu i ustalonego kontraktu terapeutycznego. Kontrakt terapeutyczny zawierany jest pisemnie bezpośrednio ze specjalistą.
8. Specjalista zobowiązany jest do zachowania poufności zarówno danych personalnych Pacjenta jak i wyników diagnozy i procesu terapeutycznego. Wyjątek stanowi sytuacja zagrażająca zdrowiu lub życiu Pacjenta.
9. Specjalista może zrezygnować ze świadczenia pomocy, jeśli: problem Pacjenta wykracza poza zakres świadczonych usług, Pacjent nie ma możliwości pokrycia kosztów Wizyt lub w przypadku, gdy specjalista nie jest w stanie zapewnić prawidłowej relacji między sobą a Pacjentem.
10. Pacjent ma prawo zrezygnować z Wizyt (odstąpienie od umowy) w każdym momencie, zobowiązany jest jednak poinformować o tym specjalistę i ośrodek, zgodnie z zapisami paragrafu 3.
11. Zarówno pierwsza Wizyta, jak i kolejne, odbywają się wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.
12. Wnioski i zaświadczenia wydawane będą na wyraźną prośbę Pacjenta z zastrzeżeniem 7-dniowego terminu odbioru. Odbiór dokumentacji odbywa się tylko i wyłącznie osobiście.
13. W przypadku terapii par, wszelkie zaświadczenia będą wydawane wyłącznie za pisemną zgodą obojga partnerów.
14. Specjalista nie ma obowiązku sporządzania dokumentacji w ramach prowadzonego procesu.
15. Specjalista nie będzie występował w charakterze świadka w procesie sądowym.

§ 5. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Pacjenta z Serwisu, jak również skutki wynikające z niezachowania ostrożności przez Pacjenta.
2. Pacjent zobowiązuje się do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca oraz specjaliści nie ponoszą odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.
3. Usługi oferowane przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu nie są przeznaczone dla Pacjentów wymagających hospitalizacji oraz w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z Serwisu.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów usług telekomunikacyjnych z którymi Pacjent ma podpisane umowy i które to usługi wykorzystuje do korzystania z usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę.
6. Pacjent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z Serwisu, w tym przerwać trwającą Wizytę bez ponoszenia żadnych konsekwencji. Pacjent przerywając Wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia ani do zwrotu jakiegokolwiek części opłaty za nią.
7. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć usługi za pomocą Serwisu z należytą starannością. W przypadku wystąpienia ewentualnych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu, niezależnych od Usługodawcy, których skutkiem może być ewentualna kolizja zarezerwowanego terminu Wizyty z terminem wybranym w tym samym czasie przez innego Pacjenta, Usługodawca zastrzega sobie możliwość zapewnienia Pacjentowi możliwie najbardziej dogodnego terminu zamiennego dla wybranej usługi. Pacjent ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Usługodawcę a tym samym może zrezygnować z usługi, otrzymując zwrot poniesionych kosztów.

§ 6. Wystawianie opinii

Pacjent jest odpowiedzialny za treść publikowanych w Internecie opinii dotyczących BalanceMind Centrum Terapii. Zabrania się publikacji opinii naruszających prawa osób trzecich lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Reklamacje

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi – Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: BalanceMind Centrum Terapii, ul. Mariana Domagały 31C/23 30-741 Kraków.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu, w tym adres e-mail, oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem oczekiwań. Podanie danych osobowych w celu zgłoszenia reklamacji jest niezbędne w celu właściwego przeprowadzenia procesu obsługi reklamacji.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej otrzymania.
5. Pacjent zostanie poinformowany o sposobie rozpoznania reklamacji w formie pisemnej przesłanej na wskazany przez Pacjenta w reklamacji adres e-mail.

§ 8. Dane osobowe

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W MYŚL OGÓLNEGO ROZPORZĄDZENIA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH TZW. RODO

W związku z realizacją wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: Rozporządzenie) Instytut informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych:

- I. Administratorem Państwa danych osobowych jest Karolina Czapryńska prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą BalanceMind Centrum Terapii z siedzibą w Krakowie przy ul. Mariana Domagały 31C/23, posiadającą nr NIP: [6793268900](#), REGON: 525539920, zwana dalej „Administratorem”.
- II. Administrator przetwarza następujące kategorie danych: dane identyfikacyjne, dane adresowe, dane kontaktowe, dane historyczne i biomedyczne.
- III. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych przez Administratora, oprócz uzyskanych zgód, jest art. 9 ust. 2 lit h Rozporządzenia tj. „przetwarzanie jest niezbędne do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego [...]” oraz art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora. Cele realizowane przez Administratora w związku z powyższym to: 1. Rejestracja pacjentów; 2. Świadczenie usług psychologicznych/medycznych; 3. Rozliczanie świadczonych usług; 4. Udostępnianie danych medycznych; 5. Archiwizacja danych; 6. Marketing oferowanych przez siebie usług; 7. Statystyczne; 8. Badania naukowe.
- IV. Administrator będzie przechowywał dane osobowe Pacjenta: w związku z zawarciem umowy i w celu jej realizacji – przez okres obowiązywania umowy, a następnie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami; w związku z realizacją obowiązku nałożonego przepisem prawa przez okres w nim określony – m.in. ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta; w zakresie promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora w trakcie trwania umowy – do momentu wniesienia przez Pacjenta sprzeciwu; w zakresie promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od umowy – do momentu wycofania przez Pacjenta zgody; w zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu;
- V. Dane są przeznaczone dla Administratora oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom: podmiotom i organom, którym Administrator jest zobowiązany lub upoważniony udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmiotom lub organom uprawnionym do otrzymania od Administratora danych osobowych lub uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa; podmiotom uczestniczącym w procesach niezbędnych do świadczenia przez Administratora usług psychologicznych/medycznych; podmiotom

przetwarzającym dane osobowe osoby, której dane dotyczą w imieniu Administratora na podstawie zawartej z Administratorem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;

VI. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych w tym uzyskania ich kopii, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia (prawo do bycia zapomnianym), ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia, przenoszenia danych, zgłoszenia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych, prawo do niepodlegania w pełni zautomatyzowanym operacjom przetwarzania danych. W zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest zgoda, Pacjent ma prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. W zakresie, w jakim dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – Pacjentowi przysługuje prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo do otrzymania od Administratora danych osobowych Pacjenta, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (Pacjent może przesłać te dane innemu Administratorowi) oraz prawo żądania bezpośredniego przeniesienia danych Pacjenta przez Instytut innemu Administratorowi o ile jest to technicznie możliwe. W zakresie w jakim dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora – Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych Pacjenta na potrzeby promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora, w zakresie w jakim przetwarzanie jest związane z promocją i marketingiem działalności prowadzonej przez Instytut. Pacjentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie Rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie danych osobowych Pacjenta narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

VII. Dane Pacjenta mogą pochodzić od mocodawcy (w przypadku udzielonego pełnomocnictwa), źródeł powszechnie dostępnych (np. baz i rejestrów: REGON, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (CEIDG), Krajowego Rejestru Sądowego) oraz od innego Administratora, który przekazał je Usługodawcy zgodnie z prawem do przenoszenia danych. W pozostałych przypadkach dane są zbierane od osoby, której dane dotyczą.

VIII. Administrator w przypadkach uzasadnionych i koniecznych, w celu prawidłowego świadczenia usługi opieki zdrowotnej oraz wykonania umowy (np. realizacji dyspozycji Pacjenta związanych z umową), a także w przypadkach, gdy transfer danych osobowych jest konieczny, przekaze dane osobowe Pacjenta do organizacji międzynarodowych lub udostępni dane osobowe Pacjenta podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).

IX. Podanie przez Pacjenta danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem możliwości świadczenia usług psychologicznych/medycznych oraz zawarcia i realizacji umowy oraz ustawowo określonych uprawnień i obowiązków Administratora związanych z prowadzoną przez niego działalnością. W przypadku niepodania danych osobowych Administrator zmuszony jest odmówić realizacji świadczenia usług psychologicznych/medycznych oraz zawarcia umowy. W zakresie w jakim dane osobowe są zbierane na podstawie zgody Pacjenta, podanie danych osobowych jest dobrowolne.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest pod adresem elektronicznym www.balancemind.pl w wersji elektronicznej.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub w celu ulepszenia jakości świadczonych usług. Pacjenci zostaną poinformowani o zmianach w Regulaminie poprzez umieszczenie informacji o zmianach na stronie Serwisu. Wszelkie zmiany Regulaminu stają się skuteczne w terminie 7 dni od ich opublikowania w sposób opisany w zdaniu poprzednim.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia modyfikacji Cennika. Pacjent zostanie poinformowany o zmianie Cennika z przynajmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z

przepisami prawa lub niewykonalne, zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.

6. Wszelkie spory wynikające z realizacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz świadczonych usług Strony będą starały się w pierwszej kolejności rozstrzygać w drodze negocjacji, a w razie ich bezskuteczności spory podlegać będą rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.

7. Pacjent będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów, w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o polubowne rozwiązanie sporu przy udziale Rzecznika Praw Pacjenta (<https://www.gov.pl/web/rpp/kontakt>). Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.

8. Podpisanie przez Pacjenta regulaminu jest jednoznaczne ze zobowiązaniem się do jego przestrzegania.