



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ ZASAD REZERWACJI WIZYT DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług diagnostycznych i terapeutycznych świadczonych stacjonarnie przez Radość Zmysłów Gabinet Terapeutyczny Karolina Szafrankiewicz, ul. Mariana Pelczara 14/1, 80-175 Gdańsk, NIP: 5833512413, tel. 453 334 250, e-mail: gabinet@radosc-zmyslow.com (zwany dalej: „Gabinet” lub „Radość Zmysłów”).
2. Regulamin określa w szczególności:
 - zasady świadczenia usług terapeutycznych i diagnostycznych,
 - zasady rezerwacji wizyt stacjonarnych, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
 - zasady płatności, w tym pobierania zaliczek,
 - zasady odwoływania i odrabiania zajęć,
 - prawa i obowiązki Klientów,
 - zasady odpowiedzialności Gabinetu,
 - zasady ochrony danych osobowych,
 - zasady bezpieczeństwa małoletnich,
 - zasady wypożyczenia sprzętu do terapii metodą Tomatisa.
3. Warunkiem skorzystania z usług jest akceptacja niniejszego regulaminu.
4. Zajęcia prowadzone są przez wykwalifikowanych specjalistów (dalej: „Terapeuci”).

II. Rodzaj i zakres świadczonych usług

1. Gabinet świadczy w szczególności następujące usługi:
 - terapia integracji sensorycznej (SI),
 - diagnoza integracji sensorycznej,
 - trening umiejętności społecznych (TUS),
 - badanie przetwarzania słuchowego metodą Tomatisa,



- terapia metodą Tomatisa,
 - konsultacja Tomatis,
 - terapia ręki,
 - konsultacja SI,
 - diagnoza logopedyczna,
 - terapia logopedyczna,
 - inne usługi dostępne w aktualnej ofercie Gabinetu.
2. Usługi terapeutyczne i diagnostyczne są świadczone wyłącznie w formie stacjonarnej, w siedzibie Gabinetu.
3. Rezerwacja wizyt stacjonarnych może odbywać się:
- telefonicznie,
 - drogą elektroniczną (e-mail),
 - za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego ActiveNow, który służy wyłącznie do obsługi organizacyjnej wizyt.
4. Podstawową formą rezerwacji wizyt jest system rezerwacyjny ActiveNow, który umożliwia wybór terminu oraz jego potwierdzenie poprzez płatność. Rezerwacje dokonywane telefonicznie lub drogą elektroniczną mają charakter wstępny do momentu dokonania płatności.

III. Organizacja zajęć i czas trwania

1. Czas trwania zajęć:
- Terapia integracji sensorycznej – 45 minut
 - Terapia ręki – 45 minut
 - Terapia logopedyczna – 45 minut
 - Zajęcia TUS – 50 minut
 - Diagnoza SI – ok. 180 minut
 - Terapia metodą Tomatisa – 60 minut (w zależności od wieku)
 - Konsultacja Tomatis – 60 minut
 - Konsultacja SI – 60 minut
 - Badanie przetwarzania słuchowego – 60 minut
 - Diagnoza logopedyczna – do 60 minut



2. W przypadku spóźnienia się dziecka Terapeuta nie ma obowiązku przedłużenia zajęć.
3. Usługi świadczone są zgodnie z ustalonym harmonogramem.

IV. Rezerwacja wizyt stacjonarnych i zaliczka

1. Rezerwacja wizyty dotyczy konkretnego terminu wizyty stacjonarnej realizowanej w Gabinetcie.
2. Przy rezerwacji wizyty stacjonarnej, w tym dokonywanej za pośrednictwem strony internetowej lub systemu rezerwacyjnego, Klient zobowiązany jest do uiszczenia zaliczki w wysokości 100% ceny usługi, płatnej online w trakcie wypełniania formularza rezerwacyjnego.
3. Zaliczka stanowi opłatę rezerwacyjną oraz zabezpieczenie kosztów organizacyjnych związanych z rezerwacją terminu, w tym gotowości Terapeuty oraz przygotowania gabinetu, z uwzględnieniem zasad zwrotu i zatrzymania określonych w niniejszym regulaminie.
4. W przypadku rezerwacji wizyty dokonywanej telefonicznie lub drogą elektroniczną (e-mail), rezerwacja ma charakter wstępny. Warunkiem jej potwierdzenia jest uiszczenie zaliczki w wysokości 100% ceny usługi za pośrednictwem przesłanego Klientowi linku do płatności lub przelewu. Płatność powinna zostać dokonana niezwłocznie po otrzymaniu linku do płatności. Brak płatności skutkuje anulowaniem rezerwacji.
5. Przed dokonaniem płatności Klient otrzymuje dostęp do niniejszego regulaminu, w tym zasad rezerwacji, anulowania i zwrotów. Dokonanie płatności oznacza akceptację tych zasad.
6. W przypadku odwołania wizyty:
 - **powyżej 24 godzin przed terminem** – na wniosek Klienta zaliczka zostaje zwrócona w całości lub jednorazowo przeniesiona na inny termin;
 - **poniżej 24 godzin przed terminem lub w przypadku nieobecności** – Gabinet jest uprawniony do zatrzymania kwoty do 150 zł, nie wyższej jednak niż wartość zarezerwowanej usługi, tytułem kosztów organizacyjnych, a pozostała część zaliczki może zostać zwrócona lub – na wniosek Klienta – przeniesiona na inny termin.



7. Możliwość przeniesienia zaliczki na inny termin przysługuje **wyłącznie jeden raz**.
8. Zmiana terminu wizyty traktowana jest na równi z jej odwołaniem.
9. Zwrot środków następuje w terminie do 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia wniosku Klienta.
10. Gabinet zastrzega sobie prawo do odstąpienia od obowiązku pobrania zaliczki w indywidualnych, uzasadnionych przypadkach, według własnego uznania. Odstąpienie to nie stanowi prawa Klienta ani podstawy do formułowania roszczeń wobec Gabinetu.

V. Odwoływanie i odrabianie zajęć cyklicznych

1. Opiekun ma prawo odwołać maksymalnie dwa zajęcia w miesiącu kalendarzowym bez utraty opłaty, pod warunkiem odwołania najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem zajęć.
2. Odwołanie po tym terminie lub brak odwołania skutkuje uznaniem zajęć za zrealizowane.
3. Opłata za zajęcia cykliczne ma charakter ryczałtowy i jest należna niezależnie od faktycznej obecności dziecka na zajęciach, z zastrzeżeniem zasad odwoływania określonych w niniejszym regulaminie. Obejmuje ona nie tylko faktyczny udział dziecka w zajęciach, lecz również rezerwację stałego terminu w grafiku Gabinetu, gotowość Terapeuty do realizacji zajęć oraz koszty organizacyjne związane z utrzymaniem miejsca w harmonogramie.
4. Inicjatywa ustalenia terminu odrobienia leży po stronie Opiekuna. Gabinet nie gwarantuje dostępności terminów umożliwiających odrobienie zajęć.
5. Gabinet nie przenosi opłat na kolejny miesiąc. Jediną formą rekompensaty za zajęcia odwołane w terminie jest możliwość ich odrobienia w miarę dostępności organizacyjnej.
6. Brak możliwości odrobienia zajęć w terminie 30 dni nie stanowi podstawy do żądania zwrotu opłaty, jeżeli Gabinet zapewnił gotowość do realizacji zajęć zgodnie z harmonogramem. Możliwość odrobienia zajęć (tzw. impulsy w systemie ActiveNow) przysługuje wyłącznie w okresie trwania terapii oraz w terminie do 30 dni od daty odwołania zajęć. W przypadku zakończenia współpracy niewykorzystane odrobienia wygasają i nie podlegają zwrotowi ani przeniesieniu.

7. Odwołania i ustalanie odrobień odbywają się co do zasady za pośrednictwem systemu ActiveNow. W sytuacjach losowych Gabinet dopuszcza kontakt bezpośredni.
8. W przypadku odwołania zajęć przez Gabinet opłata za niezrealizowane zajęcia jest rozliczana w systemie ActiveNow w formie nadpłaty. Nadpłata przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy i pomniejsza kwotę do zapłaty za następny miesiąc, chyba że Klient złoży wniosek o jej zwrot.

VI. Płatności

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za zajęcia cykliczne jest ustalana i wyliczana w systemie rezerwacyjnym ActiveNow, na podstawie zapisanych usług oraz harmonogramu zajęć.
3. Podstawową formą regulowania opłat za zajęcia cykliczne jest płatność:
 - za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego ActiveNow
 - przelewem na rachunek bankowy Gabinetu
 - w kwocie wynikającej z systemu ActiveNow, do 7 dnia danego miesiąca.
4. Po zaksięgowaniu płatności Gabinet:
 - ewidencjonuje sprzedaż na kasie fiskalnej;
 - w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi – wystawia fakturę imienną do paragonu;
 - w przypadku Klientów dokonujących zakupu na potrzeby działalności gospodarczej – wystawia fakturę, pod warunkiem podania danych firmy, w tym numeru NIP, najpóźniej przed dokonaniem płatności
 - przesyła fakturę drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta.
5. Kwoty naliczone w systemie ActiveNow stanowią podstawę rozliczeń pomiędzy Gabinetem a Klientem i są wiążące.
6. Brak płatności w terminie uprawnia Gabinet do odmowy realizacji zajęć do czasu uregulowania należności.
7. Dane do przelewu bankowego:
Nr konta: 28 1020 4900 0000 8002 3687 1143
Tytuł przelewu: rodzaj terapii, imię i nazwisko dziecka.
8. Płatność za jednorazową konsultację lub diagnozę dokonywana jest co do zasady w formie zaliczki w wysokości 100% ceny usługi, przed realizacją wizyty, za pośrednictwem systemu ActiveNow lub przelewem.



W indywidualnych, uzasadnionych przypadkach Gabinet może odstąpić od obowiązku pobrania zaliczki. W takiej sytuacji płatność może zostać dokonana gotówką, kartą lub przelewem w dniu realizacji wizyty.

Brak pobrania zaliczki ma charakter wyłącznie uznaniowy i nie stanowi prawa Klienta ani podstawy do formułowania roszczeń wobec Gabinetu.

9. Brak płatności w terminie uprawnia Gabinet do odmowy realizacji zajęć do czasu uregulowania należności.
10. Opiekun wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych.
11. Rezygnację ze stałych zajęć należy zgłosić co najmniej 7 dni przed rozpoczęciem nowego miesiąca rozliczeniowego. W przypadku braku takiego zgłoszenia opłata za rozpoczęty miesiąc jest należna w całości – niezależnie od liczby zajęć, w których dziecko weźmie udział.

VII. Odpowiedzialność

1. Opiekun oświadcza, że zapoznał się z charakterem terapii i zaleceniami.
2. Gabinet ponosi odpowiedzialność wyłącznie za rzeczywiste szkody powstałe w związku ze świadczeniem usług.
3. Gabinet posiada aktualne ubezpieczenie OC.

VIII. Procedura reklamacji

1. Reklamacje można składać pisemnie lub mailowo.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Opiekuna i dziecka oraz opis usługi.
3. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni.

IX. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych jest Radość Zmysłów Gabinet Terapeutyczny Karolina Szafrankiewicz.
2. Dane przetwarzane są w celu realizacji usług, rezerwacji, rozliczeń i kontaktu.



3. Dane mogą być przekazywane podmiotom współpracującym, w tym operatorowi systemu ActiveNow.
4. Dane przechowywane są przez okres świadczenia usług oraz 5 lat po ich zakończeniu.
5. Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa wynikające z RODO.

X. Zasady bezpieczeństwa nieletnich

1. Gabinet stosuje Standardy Ochrony Małoletnich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Opiekun odpowiada za dziecko do momentu rozpoczęcia i po zakończeniu zajęć.
3. Zabrania się wchodzenia do sal terapeutycznych bez obecności Terapeuty.
4. Na zajęcia należy przyprowadzać wyłącznie dzieci zdrowe.
5. W razie nieodebrania dziecka Terapeuta podejmuje próbę kontaktu z Opiekunem, a w razie potrzeby powiadamia odpowiednie służby.
6. Gabinet jest chroniony, posiada system alarmowy i monitoring obejmujący wyłącznie części wspólne.
7. Opiekun oświadcza, że stan zdrowia dziecka pozwala na udział w zajęciach i zobowiązuje się informować o przeciwwskazaniach.
8. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za brak efektów terapii wynikający z nieregularnej obecności, niewdrażania zaleceń lub zmiennego stanu zdrowia.
9. Gabinet zastrzega sobie prawo do przerwania terapii w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa lub rażącego naruszenia regulaminu.

XI. Wypożyczenie sprzętu do terapii Tomatisa

1. Gabinet umożliwia wypożyczenie sprzętu do terapii metodą Tomatisa na warunkach ustalonych indywidualnie.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną za sprzęt.
3. Szczegóły określa pisemna umowa wypożyczenia.



XII. Postanowienia końcowe

1. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest w Gabinetcie, na stronie internetowej www.radosc-zmyslow.com oraz jest udostępniana Klientowi przed dokonaniem rezerwacji lub płatności, jeżeli następują one z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.