

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG  
PRZEZ CENTRUM VITA SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W PRUSZKOWIE**

**§ 1**

1. Centrum VITA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Pruszkowie, ul. Przeskok 3 lok 20, 05-800 Pruszków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001080392, NIP: 5342673302 (dalej jako: „**CENTRUM VITA**” lub „**Podmiot leczniczy**”) prowadzi działalność leczniczą od 01 lutego 2024 r. i jest wpisana przez Wojewodę Mazowieckiego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, nr księgi rejestrowej: 000000272384.
2. CENTRUM VITA udziela świadczeń zdrowotnych pacjentom indywidualnym, jak również w związku z zawarciem przez pacjentów umów z towarzystwami ubezpieczeniowymi, w wykonaniu tych umów.
3. CENTRUM VITA, w drodze niniejszego Regulaminu, zaznajamia pacjentów z przedmiotem prowadzonej działalności gospodarczej, standardami obsługi pacjenta w CENTRUM VITA oraz cennikiem usług.
4. Pacjent przed udzieleniem mu świadczeń zdrowotnych, zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem Organizacyjnym, Regulaminem monitoringu wizyjnego oraz procedurami w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych obowiązującymi w CENTRUM VITA.
5. CENTRUM VITA świadczy usługi w zakresie działalności: diagnostyczno-leczniczej, pielęgnacyjnej, fizjoterapeutycznej, fizykoterapeutycznej, osteopatycznej, pracowni masażu oraz inne usługi zgodne z wpisem do Krajowego Rejestru Sądowego oraz Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.
6. Działalność gospodarcza CENTRUM VITA jest prowadzona w oparciu o niniejszy Regulamin oraz inne regulaminy i procedury, o których mowa w § 1 ust. 4 Regulaminu.

**§ 2**

1. CENTRUM VITA świadczy usługi zgodnie z ofertą opublikowaną na stronie internetowej: <https://www.centrum-vita.pl/o-nas/uslugi-terapeutyczne/> oraz w siedzibie CENTRUM VITA. Świadczenia CENTRUM VITA uzależnione są od stanu zdrowia pacjenta. Świadczenia zgodne są z najlepszymi standardami obowiązującymi w tym zakresie. Opłata za świadczenie ustalana jest w dniu jego wykonania na podstawie cennika CENTRUM VITA. Standardy wykonywania usług oraz cennik usług są integralnymi częściami niniejszego Regulaminu. CENTRUM VITA zastrzega prawo do ich zmiany.
2. Osoby udzielające świadczeń zdrowotnych w ramach obsługi pacjentów CENTRUM VITA, stosownie do treści art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1213 ze zm.), art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (t.j. Dz.U. z 2026 r. poz. 15 ze zm.) oraz art. 20 pkt 2 ustawy z dnia 08 czerwca 2011 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1026 ze zm.), wykonują zawód z należytą starannością, zgodnie z zasadami etyki zawodowej, poszanowaniem praw pacjenta, dbałością o jego bezpieczeństwo i wykorzystując wskazania aktualnej wiedzy medycznej.
3. Osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu, w związku ze specyfiką wykonywanego zawodu i ciągłym rozwojem medycyny, także w zakresie fizjoterapii, celem realizacji obowiązku wykorzystania wskazań aktualnej wiedzy medycznej, podnoszą swoje kwalifikacje, poprzez udział w szkoleniach i kursach.
4. Usługi, o których mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu będą wykonywane w czasie określonym przez Strony, zgodnie z obowiązującymi standardami.
5. W celu usprawnienia wizyty, rozmowa pacjenta z lekarzem podczas wizyty może być rejestrowana przy użyciu systemu sztucznej inteligencji (rejestracja głosowa). Pacjent jest informowany o tym fakcie przed rozpoczęciem wizyty i ma prawo nie wyrazić zgody na taką formę utrwalania informacji.
6. Wyrażenie zgody jest całkowicie dobrowolne, a odmowa jej wyrażenia nie wpływa na wykonanie świadczenia zdrowotnego.
7. Personel medyczny korzystający z systemów wspomaganych sztuczną inteligencją jest zobowiązany do każdorazowej weryfikacji, korekty i autoryzacji tekstu wygenerowanego przez system przed jego ostatecznym zatwierdzeniem w dokumentacji medycznej pacjenta. Odpowiedzialność za treść wpisu ponosi osoba udzielająca świadczenia zdrowotnego.
8. Szczegółowe informacje w zakresie rejestracji dźwięku przy użyciu systemu sztucznej inteligencji określone zostały w § 5 ust. 18-25 Regulaminu organizacyjnego.

**§ 3**

1. CENTRUM VITA planując wykonywanie zabiegów uwzględni wszelkie uwagi i sugestie pacjenta dotyczące stanu jego zdrowia, sprawności psychomotorycznej oraz dokumentację medyczną przedstawioną przez pacjenta.
2. Pacjent obowiązany jest do poinformowania CENTRUM VITA o stanie swojego zdrowia – w szczególności o przeciwwskazaniach w terapii fizjoterapeutycznej (rehabilitacyjnej) lub innych przeciwwskazaniach mogących mieć wpływ na terapię w CENTRUM VITA. W przypadku niepoinformowania przez pacjenta o ww. przeciwwskazaniach CENTRUM VITA za następstwa podjętych działań nie ponosi odpowiedzialności.
3. Pacjent podczas wizyty powinien posiadać wygodny strój sportowy (np. koszulka na krótki rękaw, legginsy, krótkie spodenki), który nie krępuje ruchów i umożliwia swobodny dostęp do obszaru ciała poddawanego terapii. Ze względów higienicznych i bezpieczeństwa, pacjent powinien posiadać obuwie na zmianę na miękkiej podszewie.
4. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zasad higieny osobistej przed przystąpieniem do zabiegu lub konsultacji. W trosce o wspólny komfort oraz bezpieczeństwo sanitarne, personel medyczny ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku rażącego naruszenia tego obowiązku.
5. Rozpoczynając terapię w CENTRUM VITA pacjent obowiązany jest do udzielenia pełnych i wyczerpujących informacji o swoim stanie zdrowia mogących mieć wpływ na planowaną terapię. Przed przystąpieniem do terapii CENTRUM VITA przeprowadzi wywiad oraz wstępne badania funkcjonalne i testy psychomotoryczne. Wynik powyższych badań uwidoczni

zostanie w karcie pacjenta. Karta pacjenta stanowi własność CENTRUM VITA. Osoba prowadząca badanie i wywiad w imieniu CENTRUM VITA określa cel terapii optymalny dla pacjenta. Wraz z określeniem celu terapii, fizjoterapeuta określa metodykę procesu terapeutycznego, dążąc do maksymalizacji poprawy stanu zdrowia pacjenta oraz jego sprawności psychoruchowej.

6. Terapia prowadzona jest w trakcie całego procesu, od pierwszej do ostatniej wizyty. Pacjentowi przysługuje prawo czynnego udziału zarówno w określaniu celu terapii, jak i metodyki jej prowadzenia. Koszty terapii i sposób zapłaty ustalane są na podstawie obowiązującego w dniu zawarcia umowy cennika.

#### § 4

1. Pacjent ma prawo do korzystania z usług terapeutycznych, zgodnie z ustalonym harmonogramem i zakresem usług.
2. Pacjentowi przysługuje prawo do konsultacji medycznych lekarzy innych specjalizacji, jeśli okaże się to niezbędne do prawidłowej realizacji celu terapii. W przypadku korzystania z porad i konsultacji specjalistów niezatrudnionych bądź niewspółpracujących z CENTRUM VITA, pacjent powinien o tym fakcie poinformować CENTRUM VITA.
3. Pacjent ma prawo do korzystania z innych terapii rehabilitacyjnych wspomagających realizację celu terapii fizjoterapeutycznej, po wcześniejszym uzgodnieniu tej kwestii z CENTRUM VITA.
4. Na pacjencie ciąży obowiązek poddania się badaniu innego specjalisty, jeżeli zdaniem CENTRUM VITA badanie to jest niezbędne dla dalszego prawidłowego realizowania celu terapii. W przypadku odmowy wykonania badania bądź zatajenia jego wyników, czy też korzystania przez pacjenta równoległe z terapii w innym ośrodku bez powiadomienia o tym fakcie CENTRUM VITA, Podmiot leczniczy może odstąpić od dalszej terapii ze skutkiem natychmiastowym z zachowaniem prawa do pełnego wynagrodzenia za rozpoczętą terapię. Odpowiednio w tym zakresie stosuje się postanowienia § 5 ust. 5 Regulaminu.

#### § 5

1. Usługi, o których mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu rozliczane są przy odbywaniu wizyt ustalonych z pacjentem.
2. Jeżeli pacjent nie przestrzega wskazań terapeutów lub lekarzy reprezentujących CENTRUM VITA, korzysta z innych terapii u osób trzecich, CENTRUM VITA nie ponosi odpowiedzialności za wynik podjętych przez pacjenta działań.
3. CENTRUM VITA oświadcza, że jest ubezpieczona od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności.
4. W przypadku niemożliwości realizacji ustalonej wizyty z przyczyn leżących po stronie Podmiotu leczniczego, CENTRUM VITA zobowiązuje się do wyznaczenia kolejnej wizyty w najbliższym możliwym terminie.
5. CENTRUM VITA, na żądanie pacjenta, zwraca środki za opłacone, a niezrealizowane i nieodbyte wizyty. Niniejszego postanowienia nie stosuje się, jeżeli wizyty zostały zakupione przez pacjenta w ramach pakietu. Zasady zwrotu przez VITA środków za nieodbyte i niezrealizowane wizyty, które zakupione zostały w ramach pakietu określone zostały poniżej.
6. Jeżeli wizyty zostały zakupione w ramach pakietu, część z nich została zrealizowana i odbyta, a pozostałe wizyty nie zostały zrealizowane, pacjent może zażądać od CENTRUM VITA zwrotu środków za nieodbyte wizyty. CENTRUM VITA oblicza w tym przypadku wysokość środków należnych pacjentowi za nieodbyte wizyty w następujący sposób:
  - 1) od kwoty uiszczonej przez pacjenta za pakiet wizyt, CENTRUM VITA odejmuje środki za zrealizowane przez pacjenta wizyty, przy czym ich wysokość obliczana jest:
    - a. na podstawie cennika obowiązującego w dniu wykupienia pakietu;
    - b. bez uwzględnienia zniżek i rabatów, które obowiązują w ramach pakietu;
  - 2) kwota, która pozostała po odliczeniu od kwoty pakietu uiszczonej przez pacjenta, zwracana jest pacjentowi w ciągu 7 dni od dnia zażądania zwrotu.
7. Jeżeli pacjent, który zakupił pakiet wizyt, zrealizował taką ich część, że na skutek żądania zwrotu środków za niezrealizowane wizyty, kwota odbytych już wizyt, obliczana w sposób określony w § 5 ust. 6 pkt 1 Regulaminu, przekraczałaby kwotę uiszczoną przez pacjenta za pakiet, zwrot opłat za niewykorzystane wizyty nie jest możliwy.
8. Za zrealizowane, odbyte i opłacone przez pacjenta wizyty, zwrot opłat nie jest możliwy.
9. Po przerwaniu serii zabiegów wykupionych w pakiecie przez pacjenta, z przyczyn niezależnych po stronie CENTRUM VITA, pacjent ma prawo do wykorzystania w terminie 6 miesięcy pozostałych zabiegów, po uprzednim uzgodnieniu nowych terminów wizyt z CENTRUM VITA.
10. W przypadku niewykorzystania w ustalonym terminie pozostałych zabiegów, o których mowa w § 5 ust. 9 Regulaminu, pakiet wykupionych usług w CENTRUM VITA uważa się za zrealizowany w całości. W takim przypadku po stronie CENTRUM VITA nie ciąży obowiązek zwrotu zapłaty za niezrealizowaną część usługi.
11. W przypadkach losowych, środki wpłacone przez pacjenta, a niewykorzystanie w trakcie terapii mogą być zwrócone osobom upoważnionym, rodzinie lub opiekunom pacjenta. Zastosowanie odpowiednio ma § 5 ust. 5 Regulaminu.
12. W przypadku braku zapłaty przez pacjenta za kolejne etapy terapii, CENTRUM VITA może odmówić wykonywania dalszych działań związanych z terapią pacjenta.
13. W przypadku niestawienia się pacjenta wykupującego pakiet usług na umówioną wizytę, CENTRUM VITA ma prawo do wynagrodzenia tak jakby wizyta doszła do skutku.
14. Pacjent w przypadkach losowych może odwołać wizytę na minimum 2 godziny przed umówioną wizytą bez ponoszenia jego kosztu.
15. W przypadku nie dościa do skutku umówionej wizyty z przyczyn leżących po stronie pacjenta, pacjentowi który nie wykupił pakietu usług lub wcześniej nie opłacił wizyty, CENTRUM VITA ma prawo do następnej wizyty doliczyć jednorazowo dodatkową opłatę w wysokości 50% stawki podstawowej.
16. CENTRUM VITA może zapewnić pacjentowi możliwość korzystania z transportu w cenach ustalanych każdorazowo z CENTRUM VITA oraz podmiotami świadczącymi usługi transportowe.
17. W przypadku nieodwołania wcześniej umówionej wizyty, pacjent ponosi koszty zarezerwowanego dla niego transportu.

18. Pacjent wyrażając zgodę na korzystanie z usług świadczonych przez CENTRUM VITA oświadcza jednocześnie że zapoznał się z niniejszym Regulaminem oraz innymi regulaminami i procedurami, o których mowa w § 1 ust. 4 Regulaminu.

**§ 6**

1. W CENTRUM VITA dochodzi do przetwarzania danych osobowych poprzez stosowanie monitoringu wizyjnego, w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i ochrony mienia, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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), Dz.U.UE.L.2016.119.1 (RODO).
2. Zasady, sposoby i cele stosowania monitoringu wizyjnego w CENTRUM VITA określa Regulamin monitoringu wizyjnego CENTRUM VITA, z którym pacjent zobowiązany jest się zapoznać przy rejestracji.

**§ 7**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Zmiana postanowień Regulaminu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Regulamin wraz z Regulaminem organizacyjnym, Regulaminem monitoringu wizyjnego, Polityką ochrony danych osobowych, Polityką prywatności, klauzulą obowiązku informacyjnego stanowi całość porozumienia pomiędzy CENTRUM VITA a Pacjentem. Dokumenty te należy interpretować łącznie jako wzajemnie uzupełniające się.
4. W razie nieważności któregokolwiek z postanowień Regulaminu, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
5. Wszelkie spory, które wynikną w związku z postanowieniami Regulaminu, będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie sąd właściwy miejscowo i rzeczowo, na podstawie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.