



REGULAMIN KOMERCYJNYCH USŁUG MEDYCZNYCH w Placówkach CREATOR Sp. z o.o.

§ 1

Definicje.

Przez użyte w regulaminie słowa należy rozumieć:

1. **Creator** - NZOZ Creator Sp. z o.o., z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Lotniczej 37, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej nr 000000001746, prowadzonej przez Wojewodę Dolnośląskiego (dalej, Placówka)
2. **Creator- Filia** - Ośrodki Profilaktyki i Rehabilitacji : we Wrocławiu, ul. Szybowcowa 23 (Creatorek), ul. Paderewskiego 35 (stadion AWF), ul. Borowska 213 (OTH- USzK), w Brzegu Dolnym, Al. Jerozolimskie 26B, w Łodzi : ul. M. Kopernika 55a
3. **Usługa lub wizyta** - wizyta lekarska, zabieg, konsultacja lekarska lub fizjoterapeutyczna oraz inne świadczenie rehabilitacyjne wykonywane w placówce lub w domu pacjenta (rehabilitacja w warunkach domowych).
4. **Pakiet** - zbiór usług dostępnych dla Nabywcy, stanowiących pewną całość i możliwych do wykorzystania w określonym czasie, w określonym miejscu, za określoną kwotę wykonywany w Creator- Filia lub w warunkach domowych.
5. **Rehabilitacja w warunkach domowych** - usługa realizowana przez lekarza i/lub fizjoterapeutę w domu pacjenta.
6. **Nabywca** - osoba, która nabywa usługę lub pakiet od Placówki za wymienioną w cenniku lub uzgodnioną cenę.

§ 2

Zasady Ogólne.

1. Regulamin określa zasady świadczenia komercyjnych usług medycznych przez Creator w swoich placówkach (filiach) oraz w warunkach domowych.
2. Aktualne ceny pojedynczych usług oraz pakietów określone są w cenniku dostępnym na stronie internetowej: www.creator.wroc.pl
3. Cena zabiegu w pakiecie jest niższa od ceny zabiegu opłacanego pojedynczo.
4. Ceny usług oraz pakietów mogą ulec zmianie w trakcie obowiązywania regulaminu.
5. Zastosowane promocje nie łączą się z innymi promocjami.
6. Zapisując się na usługę lub pakiet, Nabywca/ Pacjent akceptuje niniejszy regulamin.

§ 3

Zasady szczegółowe realizacji usług komercyjnych.

1. Usługa może zostać zarezerwowana telefonicznie, e-mailowo oraz osobiście w placówce.

2. Po dokonaniu rezerwacji terminu, Pacjent zgłasza się do placówki z ważnym skierowaniem bądź z zaświadczeniem określającym zdolność do odbycia zabiegów rehabilitacyjnych lub braku istniejących przeciwwskazań. W przypadku braku takiego zaświadczenia, zobowiązany jest odbyć dodatkowo płatną kwalifikacyjną wizytę fizjoterapeutyczną lub lekarską.
3. Skierowanie oraz zaświadczenie jest ważne **3 miesiące** od chwili wystawienia do momentu zaplanowania zabiegów.
4. Pacjent zamierzający skorzystać ze świadczeń zdrowotnych za odpłatnością zobowiązany jest zgłosić się do Rejestracji i opłacić w całości należność z góry za udzielane świadczenie, najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia.
5. Opłaty za udzielone świadczenia objęte Cennikiem uiszczane są w Rejestracji. Przyjmuje się następujące formy płatności za usługi medyczne:
 - a. Gotówka
 - b. Karta płatnicza/ Blik
 - c. Przelew bankowy
4. Opłaty za usługi rehabilitacyjne realizowane przez Placówkę w domu Pacjenta (rehabilitacja w warunkach domowych) mogą być dokonywane przed wykonaniem usługi przelewem na wskazany numer rachunku lub gotówką lub kartą/blikiem, w Rejestracji Ośrodka, najpóźniej na 2 dni robocze przed realizacją pierwszej wizyty/usługi w domu Pacjenta.
5. Pacjent korzystający z usług komercyjnych Placówki zobowiązany jest odpowiednio przygotować się do zabiegów. Oznacza to w szczególności zaopatrzenie się Pacjenta w podkłady, bandaże, niezbędne leki lub środki zaopatrzenia medycznego do zabiegów.
6. Jeżeli zaistnieją zmiany w stanie zdrowia pacjenta mogące wpłynąć na przebieg terapii, to pacjent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym terapeutę.
7. Jeśli Pacjent nie może skorzystać z usługi w zarezerwowanym terminie jest zobligowany do kontaktu z placówką telefonicznie lub poprzez e-mail.
8. Pacjent ma prawo do zmiany terminu zaplanowanych świadczeń medycznych, w następujący sposób:
 - a) najpóźniej do godziny 10:00 w dniu, w którym zaplanowane świadczenie ma być realizowane po godzinie 14:00;
 - b) najpóźniej do godz. 20:00 dnia poprzedzającego dzień, w którym zaplanowane świadczenie ma być realizowane w godzinach 07:00 – 14:00.
9. W przypadkach jeżeli Pacjent :
 - a) nie zgłosi chęci zmiany terminu zaplanowanych świadczeń medycznych z zachowaniem terminów określonych powyżej;
 - b) nie stawia się w terminie zaplanowanych świadczeń medycznych.traci prawo do zwrotu poniesionej wcześniej opłaty za świadczenia medyczne, a świadczenie uznaje się za zrealizowane.
10. Jeżeli zaistnieje konieczność zmiany zabiegów z powodów zdrowotnych (*), to jest to możliwe w terminie do 3 miesięcy od zaistniałej zmiany, do wysokości opłaconego wcześniej pakietu. Jeśli kwota za zmieniony zabieg bądź grupę zabiegów będzie przekraczać wcześniej opłacony pakiet, pacjent zobowiązany jest dopłacić różnicę.
11. W przypadku różnicy na korzyść Pacjenta, w ramach powstałej nadpłaty, przysługuje mu skorzystanie z innych ofert Placówki, zgodnie z obowiązującym cennikiem w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące, licząc od terminu zmiany zabiegów.
12. Zwrot gotówki za niewykorzystane zabiegi w wyznaczonym terminie, następuje wyłącznie na kartę podarunkową.
13. W każdym przypadku, przeplanowane zabiegi należy wykorzystać **maksymalnie w terminie 6 miesięcy** od dnia uiszczenia płatności za zabiegi. W przypadku

przekroczenia tego terminu, zabiegi nie podlegają przeplanowaniu ani nie nastąpi zwrot gotówki za niewykorzystane zabiegi.

14. Pacjent zakupuje zabiegi lub pakiety zabiegów według obowiązujących w danym momencie cen.
15. We wszystkich Placówkach, świadczenia zdrowotne są udzielane przez osoby wykonujące zawód medyczny bądź legitymujące się odpowiednimi uprawnieniami do realizacji danych usług.
16. Zabiegi są realizowane przez uprawniony personel, zgodnie z obowiązującym w danym dniu grafikiem.
17. Pacjent nie ma możliwości wyboru personelu realizującego dana usługę fizjoterapeutyczną, z wyłączeniem sytuacji zakupienia usługi u konkretnego lekarza lub terapeuty.

§ 4

Inne przyczyny niezrealizowania usług komercyjnych.

1. Creator Sp. z o.o. zwraca opłaty o których mowa w § 3 wyłącznie w przypadku:
 - a) udokumentowanej choroby pacjenta trwale uniemożliwiającej korzystanie z zakupionych zabiegów
 - b) śmierci pacjenta
2. W przypadku braku realizacji usług z przyczyn leżących po stronie Creator Sp. z o.o., Pacjent ma prawo do wyznaczenia nowego terminu lub zwrotu wniesionej opłaty.

§5

Reklamacje.

1. Reklamacja usługi komercyjnej powinna zostać złożona w formie pisemnej, listem poleconym do placówki medycznej, w której usługa została wykonana lub e-mailem na adres: creator@creator.wroc.pl.
2. W reklamacji Pacjent powinien dokładnie opisać fakt naruszenia umowy lub zaniechania działań przez Rehabilitację Creator Sp. z o.o., a także przedstawić swoje oczekiwania.
3. Reklamacje dotyczące zakupionych usług i pakietów rehabilitacyjnych rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych, liczonych od daty wpływu wszystkich dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 6

Postanowienia końcowe.

1. Creator Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do weryfikowania zapisów i dokonywania modyfikacji postanowień niniejszego regulaminu. Zaktualizowany regulamin będzie każdorazowo udostępniony na stronie internetowej placówki: www.creator.wroc.pl
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2025 r.

Dyrektor NZOZ CREATOR



dr Tomasz Kabala

(*) o względach medycznych, stanowiących przyczynę zmiany zaplanowanych zabiegów decyduje wyłącznie personel medyczny placówki

