

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ ZASAD REZERWACJI WIZYT W ADHD Plus

## §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady:
  - a) rezerwacji wizyt i usług oferowanych przez ADHDplus,
  - b) dokonywania płatności za usługi,
  - c) odwoływania i zmiany terminów wizyt,
  - d) realizacji pakietów diagnostycznych,
  - e) skutków nieobecności Pacjenta na umówionej wizycie,
  - f) zasad realizacji wizyt stacjonarnych, zdalnych oraz innych usług oferowanych przez ADHDplus.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
  - a) **ADHDplus** lub **Placówce** – rozumie się przez to podmiot świadczący usługi zdrowotne, psychologiczne, diagnostyczne, terapeutyczne lub pokrewne pod marką ADHDplus,
  - b) **Pacjencie** – rozumie się przez to osobę korzystającą z usług ADHDplus, a w przypadku osoby małoletniej także jej rodzica, opiekuna prawnego albo przedstawiciela ustawowego,
  - c) **Specjaliście** – rozumie się przez to lekarza, psychologa, psychoterapeutę, diagnostę lub inną osobę współpracującą z ADHDplus i uprawnioną do realizacji danego świadczenia,
  - d) **Wizycie** – rozumie się przez to każde umówione świadczenie realizowane stacjonarnie, zdalnie lub w innej formie oferowanej przez ADHDplus,
  - e) **Wizycie pierwszorazowej** – rozumie się przez to pierwszą wizytę Pacjenta u danego Specjalisty albo pierwszą wizytę w danym procesie terapeutycznym, diagnostycznym lub leczniczym,
  - f) **Wizycie kolejnej** – rozumie się przez to każdą następną wizytę odbywaną po wizycie pierwszorazowej,
  - g) **Pakiecie diagnostycznym** – rozumie się przez to proces diagnostyczny obejmujący określoną liczbę wizyt, etapów diagnostycznych lub narzędzi diagnostycznych, zgodnie z aktualną ofertą ADHDplus,
  - h) **Rezerwacji** – rozumie się przez to zapisanie terminu wizyty przez Pacjenta albo przez pracownika ADHDplus.
3. Rezerwacja wizyty oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Szczegółowy zakres usług oraz aktualne ceny określa obowiązująca oferta i cennik ADHDplus.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

---

## **§2. Zasady rezerwacji wizyt**

1. Pacjent może zostać zapisany na wizytę:
  - a) samodzielnie, w szczególności przez system rezerwacji online,
  - b) przez pracownika ADHDplus – telefonicznie, osobiście, mailowo lub w inny sposób przyjęty w Placówce.
2. Rezerwacja wizyty uzyskuje status aktywnej wyłącznie po spełnieniu warunków płatności przewidzianych dla danego rodzaju wizyty.
3. Brak terminowej płatności, w przypadkach gdy jest ona wymagana do aktywacji rezerwacji, skutkuje automatycznym anulowaniem wizyty bez konieczności dodatkowej zgody Pacjenta.
4. ADHDplus może kontaktować się z Pacjentem w sprawach związanych z rezerwacją, płatnością, organizacją wizyty, zmianą terminu oraz realizacją usługi.
5. ADHDplus nie ma obowiązku dokonania zmiany rodzaju wizyty, zmiany terminu ani przekształcenia błędnie dokonanej rezerwacji w inny rodzaj świadczenia, jeżeli nie pozwalają na to względy organizacyjne, dostępność Specjalisty, czas przewidziany na wizytę albo charakter świadczenia.

---

## **§3. Zasady płatności za wizyty**

1. W ADHDplus obowiązują następujące zasady płatności:
  - a) wizyty objęte obowiązkiem przedpłaty wymagają opłacenia z góry,
  - b) wizyty nieobjęte obowiązkiem przedpłaty muszą zostać opłacone najpóźniej przed rozpoczęciem realizacji usługi.
2. Wizyty pierwszorazowe podlegają obowiązkowi płatności z góry.
3. Jeżeli Pacjent samodzielnie zapisuje się na wizytę objętą obowiązkiem przedpłaty, ma około 30 minut od momentu dokonania rezerwacji na jej opłacenie.
4. Jeżeli Pacjent zostaje zapisany przez pracownika ADHDplus na wizytę objętą obowiązkiem przedpłaty, ma 24 godziny od momentu dokonania zapisu na jej opłacenie.
5. W przypadku braku płatności w terminach wskazanych w ust. 3 i 4 rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
6. Płatność dokonana po automatycznym anulowaniu rezerwacji nie gwarantuje przywrócenia uprzednio zarezerwowanego terminu.
7. ADHDplus dopuszcza płatność:
  - a) online,
  - b) stacjonarnie przed realizacją usługi, jeżeli dana wizyta lub usługa nie wymaga przedpłaty.

---

## **§4. Wizyty kolejne i zasady ich opłacania**

1. Wizyty kolejne mogą, ale nie muszą, podlegać obowiązkowi przedpłaty.
  2. W przypadku wizyt kolejnych stacjonarnych, za zgodą Specjalisty, dopuszczalne jest umawianie wizyt bez obowiązku płatności z góry.
  3. Zgoda, o której mowa w ust. 2, ma charakter indywidualny i może dotyczyć wyłącznie wybranych Pacjentów, rodzajów wizyt lub etapów leczenia.
  4. Jeżeli wizyta kolejna nie została objęta obowiązkiem przedpłaty, ADHDplus przed rozpoczęciem świadczenia weryfikuje, czy została ona opłacona.
  5. W przypadku braku wcześniejszej płatności Pacjent zobowiązany jest dokonać zapłaty przed realizacją usługi, w formie online albo stacjonarnie.
  6. Brak dokonania płatności przed rozpoczęciem wizyty może skutkować odmową realizacji świadczenia.
- 

## **§5. Zmiana terminu i odwołanie wizyty**

1. Pacjent ma prawo do bezpłatnego odwołania wizyty lub zmiany jej terminu najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia wizyty.
  2. Odwołanie lub zmiana terminu dokonane później niż 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wizyty uznawane są za spóźnione.
  3. Jeżeli termin wizyty został umówiony na mniej niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, Pacjent przyjmuje do wiadomości, że możliwość bezkosztowego odwołania lub przełożenia wizyty nie przysługuje.
  4. Odwołania lub zmiany terminu można dokonać przez Platformę ZnanyLekarz.
  5. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, decydująca jest data i godzina skutecznego zgłoszenia odwołania albo prośby o zmianę terminu.
- 

## **§6. Nieobecność Pacjenta i skutki finansowe**

1. §6. Nieobecność Pacjenta i skutki finansowe  
W przypadku:
  - a) nieodwołania wizyty najpóźniej 24 godziny przed jej terminem,
  - b) niezgłoszenia zmiany terminu najpóźniej 24 godziny przed wizytą,
  - c) niestawienia się Pacjenta na wizytę,
  - d) braku gotowości do realizacji wizyty zdalnej w umówionym czasie,
  - e) spóźnienia Pacjenta uniemożliwiającego prawidłową realizację świadczenia,
2. wizyta traktowana jest jako zrealizowana, a ADHDplus ma prawo pobrać lub zatrzymać pełną opłatę jak za wykonaną usługę.
3. Jeżeli Pacjent nie stawi się na wizytę albo nie będzie gotowy do jej odbycia w umówionym terminie, za początek realizacji usługi uznaje się planowaną godzinę rozpoczęcia wizyty.
4. Brak możliwości realizacji wizyty z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w tym organizacyjnych, technicznych, formalnych albo wynikających z dokonania nieprawidłowej rezerwacji rodzaju wizyty, nie stanowi podstawy do zwrotu płatności.

5. W przypadku dokonania przez Pacjenta błędnej rezerwacji rodzaju wizyty, w szczególności rezerwacji wizyty kolejnej zamiast wizyty pierwszorazowej albo wizyty pierwszorazowej zamiast wizyty kolejnej, zgłoszonej później niż 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia wizyty albo ujawnionej dopiero w czasie przewidzianym na realizację wizyty, ADHDplus ma prawo pobrać lub zatrzymać pełną opłatę za zarezerwowany termin.
  6. Jeżeli błędna rezerwacja rodzaju wizyty uniemożliwia prawidłową realizację świadczenia w zarezerwowanym czasie albo w zarezerwowanej formule, ADHDplus może odmówić przeprowadzenia wizyty bez obowiązku zwrotu opłaty, jeżeli Pacjent nie zgłosił potrzeby zmiany zgodnie z terminami określonymi w Regulaminie.
  7. W przypadku, o którym mowa powyżej, ADHDplus może zaproponować nowy termin zgodnie z aktualną dostępnością. ADHDplus nie gwarantuje zachowania pierwotnego terminu ani wyznaczenia terminu odpowiadającego preferencjom Pacjenta. Nowy termin może stanowić pierwszy dostępny wolny termin właściwy dla danego świadczenia.
- 

## **§7. Zasady zwrotu płatności oraz skutki nieodbicia wizyty**

1. Jeżeli wizyta została odwołana przez ADHDplus na mniej niż 24 godziny przed planowaną datą i godziną jej rozpoczęcia, Pacjentowi przysługuje prawo do pełnego zwrotu płatności za tę wizytę albo — za zgodą Pacjenta — zaliczenia wpłaconej kwoty na poczet innej usługi lub nowego terminu.
2. W przypadku wizyty zdalnej Pacjent zobowiązany jest pozostawać gotowym do jej odbycia zgodnie z umówionym terminem. Niedostępność Pacjenta w ciągu 10 minut od planowanej godziny rozpoczęcia wizyty, pomimo prób nawiązania kontaktu, uniemożliwia jej przeprowadzenie. W takim przypadku Pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.
3. Umawiając wizytę realizowaną w formie zdalnej, Pacjent oraz ADHDplus zobowiązują się do korzystania ze sprzętu audio i/lub wideo umożliwiającego prawidłowe przeprowadzenie wizyty. Pacjent oświadcza, że posiada odpowiednie urządzenia, oprogramowanie oraz łącze internetowe albo dostęp do telefonu, umożliwiające mu skorzystanie z usługi.
4. Prawo do zwrotu płatności nie przysługuje, jeżeli wizyta zdalna nie odbędzie się z przyczyn technicznych leżących po stronie Pacjenta, w szczególności z powodu:
  - a) braku zalogowania do systemu lub platformy wizyt o wyznaczonej godzinie,
  - b) braku dostępu do internetu,
  - c) nieosiągalności wskazanego numeru telefonu,
  - d) niesprawności sprzętu lub oprogramowania po stronie Pacjenta.
5. W przypadku wizyty stacjonarnej czas planowanego rozpoczęcia spotkania uznaje się za moment rozpoczęcia realizacji usługi, o ile wizyta nie została wcześniej odwołana zgodnie z Regulaminem. Niepojawienie się Pacjenta na wizycie skutkuje

uznaniem usługi za zrealizowaną, a Pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.

6. W przypadku spóźnienia Pacjenta na wizytę stacjonarną o co najmniej 10 minut od planowanej godziny rozpoczęcia, Specjalista — z uwagi na niewystarczający czas do przeprowadzenia wizyty w sposób prawidłowy — ma prawo odmówić realizacji wizyty. W takim przypadku Pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.
  7. Pacjent nie otrzyma zwrotu płatności również w przypadku, gdy nie przedstawi przed udzieleniem świadczenia dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości, jeżeli jego okazanie jest wymagane przepisami prawa, zasadami organizacyjnymi ADHDplus albo charakterem świadczenia.
  8. Jeżeli opóźnienie w rozpoczęciu wizyty, powstałe po stronie ADHDplus lub Specjalisty, przekroczy 25 minut od planowanej godziny rozpoczęcia wizyty, Pacjent jest uprawniony do rezygnacji z wizyty do momentu rozpoczęcia świadczenia, z zachowaniem prawa do pełnego zwrotu płatności albo zaliczenia wpłaconej kwoty na poczet nowego terminu.
  9. W przypadku wizyt telefonicznych:
    - a) Specjalista może kontaktować się z Pacjentem od 30 minut przed planowaną godziną rozpoczęcia wizyty, a Pacjent powinien pozostawać w tym czasie w gotowości do jej odbycia,
    - b) Specjalista podejmuje do 3 prób połączenia z Pacjentem; trzykrotne nieodebranie albo odrzucenie połączenia jest traktowane jako nieobecność Pacjenta, co skutkuje utratą prawa do zwrotu płatności,
    - c) Specjalista może kontaktować się z numeru zastrzeżonego; Pacjent zobowiązany jest upewnić się, że jego urządzenie nie blokuje połączeń przychodzących z numerów zastrzeżonych,
    - d) brak odebrania połączenia z powodu blokady połączeń z numerów zastrzeżonych traktowany jest jako problem techniczny leżący po stronie Pacjenta.
  10. W przypadku wizyty odwołanej zgodnie z Regulaminem ADHDplus może:
    - a) dokonać zwrotu płatności, albo
    - b) zaliczyć wpłaconą kwotę na poczet kolejnej wizyty lub innej usługi — za zgodą Pacjenta.
- 

## **§8. Wizyty zdalne**

1. W przypadku wizyt realizowanych zdalnie Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków technicznych do przeprowadzenia wizyty.
  2. Pacjent powinien pozostawać gotowy do odbycia wizyty o umówionej godzinie oraz monitorować wskazany kanał kontaktu.
  3. ADHDplus nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji wizyty wynikający z problemów technicznych po stronie Pacjenta.
  4. W przypadku wizyt telefonicznych Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odebrania połączenia na wskazany numer telefonu.
-

## §9. Pakiety diagnostyczne

1. ADHDplus oferuje możliwość zapisu na pakiety diagnostyczne dla dzieci, młodzieży i dorosłych. Szczegółowy zakres poszczególnych procesów diagnostycznych określa aktualna oferta oraz cennik.
2. Przed rozpoczęciem procesu diagnostycznego wymagana jest konsultacja przeddiagnostyczna, której celem jest:
  - a) potwierdzenie zasadności diagnozy,
  - b) określenie najbardziej właściwego kierunku diagnostycznego,
  - c) kwalifikacja Pacjenta do odpowiedniego procesu diagnostycznego.
3. Z obowiązku odbycia konsultacji przeddiagnostycznej mogą zostać zwolnione osoby pozostające w leczeniu w ADHDplus, kierowane na diagnozę przez Specjalistów ADHDplus.
4. Diagnostyka prowadzona jest co do zasady od 6. roku życia.
5. Diagnoza może zostać przeprowadzona u dzieci przed ukończeniem 6. roku życia za zgodą specjalistów. W takim przypadku pacjenci automatycznie przechodzą z wizyty przeddiagnostycznej, niezależnie od tego, czy są kierowani wewnątrz, czy zewnątrz.
6. Zapis na wybrany pakiet diagnostyczny wiąże się z obowiązkiem:
  - a) dokonania opłaty z góry w terminie przewidzianym dla danej formy zapisu,
  - b) umówienia terminów wszystkich wizyt wchodzących w skład procesu diagnostycznego, o ile organizacja danego pakietu tego wymaga.
7. Jeżeli Pacjent samodzielnie zapisuje się na pakiet diagnostyczny, ma około 30 minut na dokonanie płatności w celu aktywacji rezerwacji.
8. Jeżeli Pacjent zostaje zapisany na pakiet przez pracownika ADHDplus, ma 24 godziny na dokonanie płatności w celu aktywacji rezerwacji.
9. Brak opłaty w terminach wskazanych w ust. 6 i 7 skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji pakietu lub pierwszej wizyty wchodzącej w jego skład.
10. Każda wizyta realizowana w ramach pakietu podlega zasadom odwoływania i zmiany terminów obowiązującym w ADHDplus.
11. Wizytę w ramach pakietu można odwołać lub przełożyć najpóźniej 24 godziny przed jej terminem.
12. W przypadku odwołania wizyty wchodzącej w skład pakietu niezgodnie z Regulaminem, niestawienia się na wizytę albo innego naruszenia zasad obecności, ADHDplus może uznać daną wizytę za zrealizowaną i/lub wskazać konieczność umówienia dodatkowej odpłatnej wizyty niezbędnej do dokończenia procesu diagnostycznego.
13. Pakiet diagnostyczny zachowuje ważność przez 6 miesięcy od daty pierwszej wizyty. Oznacza to, że cały proces diagnostyczny, w tym ostatnia wizyta, powinien zostać zrealizowany w ciągu 6 miesięcy od rozpoczęcia diagnozy.
14. Ze względu na czas potrzebny na przygotowanie pisemnej opinii ostatnia wizyta może odbyć się najwcześniej po upływie 2 tygodni od przedostatniej wizyty.
15. Pisemna opinia diagnostyczna oraz zalecenia przekazywane są i omawiane podczas ostatniej wizyty wchodzącej w skład pakietu.
16. Przygotowanie opinii pisemnej w standardowym zakresie pakietu nie podlega dodatkowej opłacie.

17. W uzasadnionych przypadkach diagnosta może zalecić dodatkową wizytę wykraczającą poza standardowy zakres pakietu. Taka wizyta może być dodatkowo płatna zgodnie z aktualnym cennikiem.
  18. Przeprowadzenie procesu diagnostycznego nie gwarantuje uzyskania określonego rozpoznania ani wyniku zgodnego z oczekiwaniami Pacjenta. Wynik diagnostyki nie stanowi podstawy do zwrotu opłaty.
- 

## **§10. Postanowienia organizacyjne**

1. Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych niezbędnych do umówienia i realizacji wizyty.
  2. W przypadku osoby małoletniej lub osoby wymagającej działania przez przedstawiciela ustawowego, wszelkie obowiązki wynikające z Regulaminu wykonuje rodzic, opiekun prawny lub inna osoba uprawniona.
  3. ADHDplus zastrzega możliwość odmowy realizacji usługi, jeżeli jej wykonanie byłoby niemożliwe z przyczyn organizacyjnych, prawnych, medycznych lub z powodu niespełnienia warunków formalnych, w tym braku płatności.
  4. Ze względu na specyfikę świadczeń medycznych, psychologicznych i diagnostycznych możliwe są opóźnienia po stronie Specjalisty wynikające z przebiegu wcześniejszych wizyt.
  5. W uzasadnionych przypadkach ADHDplus może zaproponować Pacjentowi zmianę terminu wizyty, zmianę formy wizyty albo zmianę Specjalisty.
  6. W przypadku wyjątkowych zdarzeń losowych, organizacyjnych lub technicznych ADHDplus zastrzega możliwość przełożenia wizyty, o czym Pacjent zostanie poinformowany możliwie niezwłocznie.
- 

## **§11. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania przez ADHDplus.
2. ADHDplus zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
3. Do rezerwacji dokonanych przed wejściem w życie zmian Regulaminu stosuje się zasady obowiązujące w dniu dokonania rezerwacji, chyba że z treści zmiany wynika co innego albo przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Aktualna wersja Regulaminu jest udostępniana Pacjentom w sposób przyjęty w ADHDplus.