



**MANDROYA SENSES**  
Centrum Terapeutyczne

## **Regulamin świadczenia usług przez Mandroya Senses Centrum Terapeutyczne**

### **1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Mandroya Senses Centrum Terapeutyczne (dalej Centrum) jest prowadzone przez Mandroya Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kruszyńska 31A, 01-365 Warszawa; NIP: 5213972451; REGON: 522304612, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000977070.
2. Centrum zapewnia pacjentom kontakt poprzez:
  - a. telefon nr.: +48799045251
  - b. pocztę elektroniczną pod adresem: senses@mandroya.com
  - c. w siedzibie Centrum - ul. Kruszyńska 31A, 01-365 Warszawa
3. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez wykwalifikowanych terapeutów i diagnostów, zgodnie z aktualną, dostępną na stronie internetowej Centrum ofertą, m.in.:
  - a. terapia integracji sensorycznej (SI),
  - b. trening słuchowy,
  - c. fizjoterapię,
  - d. terapie manualne,
  - e. masaże relaksacyjne,
  - f. terapię SNOEZELEN.
4. Niniejszy Regulamin znajduje się na stronie internetowej Centrum oraz jest przekazywany każdemu Pacjentowi/opiekunowi prawnemu Pacjenta podczas pierwszej wizyty.
5. Podczas pierwszej wizyty, Pacjent lub opiekun prawny Pacjenta, wypełnia Formularz Rejestracji Pacjenta Centrum Terapeutycznego, zawierający podstawowe dane osobowe i teleadresowe, datę urodzenia pacjenta, a także (w przypadku osób niepełnoletnich) imiona i nazwiska opiekunów prawnych, upoważnionych do uzyskiwania informacji na temat przebiegu wizyt/terapii.
6. Centrum zastrzega sobie prawo do zmiany oferty w każdej chwili, w szczególności poprzez dodanie lub rezygnację ze świadczenia wybranych zajęć, jak również wprowadzenie modyfikacji cen za wykonywane zajęcia
7. Nieznajomość Regulaminu nie zwalnia z przestrzegania jego zasad.

### **2. CELE I ZADANIA**

1. Celem działania Centrum jest świadczenie przez wykwalifikowany personel usług w szczególności z zakresu terapii integracji sensorycznej (SI), logopedii, fizjoterapii, masażów relaksacyjnych.
2. Do zadań Centrum należy w szczególności zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług, z zastosowaniem znanych i sprawdzonych metod terapeutycznych, przestrzeganie etyki zawodowej, działanie promujące profilaktykę zdrowia, przestrzeganie praw Pacjenta oraz świadczenie usług z uwzględnieniem potrzeb i bezpieczeństwa Pacjenta.

### 3. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Centrum jest otwarte od poniedziałku do soboty w godzinach ustalonych wcześniej przyjęć pacjentów. Poza regularnymi godzinami istnieje możliwość umówienia się na indywidualne godziny zajęć.
2. Miejscem świadczenia usług jest siedziba Centrum. Usługi mogą być prowadzone również on-line.
3. Wizyty konsultacyjne, diagnostyczne, terapeutyczne odbywają się na zlecenie Pacjenta lub rodzica/opiekuna prawnego Pacjenta.
4. Zarówno pomieszczenia Centrum, jak i wykorzystywane w nim urządzenia spełniają wymagania, jakim powinny odpowiadać podmioty wykonujące działalność leczniczą, w tym także praktykę zawodową fizjoterapeutów oraz terapeutów i diagnostów SI.
5. Wszystkie zajęcia organizowane przez Centrum prowadzone są przez osoby odpowiednio do tego przygotowane, mające odpowiednie wykształcenie lub ukończone kursy, poświadczane uzyskanymi dyplomami/certyfikatami.
6. Zajęcia prowadzone są w sposób bezpieczny, z wykorzystaniem ogólnie uznanych metod terapeutycznych. Podczas zajęć terapii lub masaży mogą być wykonywane w celach terapeutycznych manipulacje wewnętrzne i zewnętrzne w obrębie twarzoczaszki oraz innych części ciała w uzasadnionych przypadkach.
7. Centrum zapewnia pomoce edukacyjne oraz sprzęty niezbędne do prowadzenia zajęć indywidualnych i grupowych na terenie Centrum.

### 4. ZASADY REZERWACJI I ODWOŁYWANIA WIZYT

1. Rezerwacji wizyty można dokonać mailowo: [senses@mandroya.com](mailto:senses@mandroya.com), telefonicznie oraz poprzez zapisy on-line na portalu Booksy.com (włączając w to wtyczki integracyjne Booksy.com na innych stronach internetowych).
2. Dokonując rezerwacji należy podać imię, nazwisko i numer telefonu do kontaktu.
3. Istnieje możliwość przeniesienia wizyty na inny termin pod warunkiem dostępności wolnych miejsc i telefonicznym uprzedzeniu o zmianie co najmniej 24 godziny przed planowaną wizytą.
4. Odwołania wizyty można dokonać, mailowo, telefonicznie lub SMS-owo nie później niż 24 godziny przed umówionym terminem.
5. Odwołanie wizyty później niż 24 godziny przed zaplanowanym terminem (jednak wcześniej niż na 12 godzin przed terminem) skutkuje koniecznością uiszczenia opłaty w wysokości 50% ceny zarezerwowanej usługi, a w przypadku odwołania wizyty później niż na 12 godzin - 100% ceny. Należność zostanie doliczona do rachunku podczas kolejnej wizyty (jeśli nie została ona opłacona z góry).
6. Niestawienie się w ustalonym terminie bez uprzedniego odwołania wizyty skutkuje koniecznością wpłaty zadatku za kolejną wizytę w wysokości 100% jej podstawowej ceny, który to przepada z chwilą niepojawienia się w umówionym czasie, oraz uiszczenia opłaty w wysokości 50% ceny nieodbytej konsultacji (należność zostanie doliczona do rachunku podczas wizyty).
7. Konsultacje diagnostyczne, jak i zajęcia terapeutyczne zaczynają się o umówionej porze. Za bezpieczeństwo dziecka oczekującego na zajęcia odpowiadają rodzice/opiekunowie prawni. Rodzice/opiekunowie prawni nie uczestniczący w zajęciach mają obowiązek odbierania dziecka o wyznaczonej godzinie zakończenia zajęć.
8. Spóźnienie terapeuty na spotkanie z Pacjentem skutkuje wydłużeniem spotkania o czas spóźnienia.

### 5. OPŁATY ZA WIZYTY

1. Usługi świadczone są odpłatnie. Centrum może przeprowadzać nieodpłatne badania przesiewowe SI oraz logopedyczne, które nie są tożsame z diagnozą.
2. Opłaty za usługi świadczone przez Centrum pobierane są według cennika zamieszczonego na stronie oraz dostępnego w Centrum w wersji papierowej. W cenniku wyznaczone są ceny i czas trwania poszczególnych zajęć, w zależności od ich rodzaju. Ceny znajdujące się w cenniku to ceny obowiązujące za pojedyncze zajęcia oraz przy wykupieniu miesięcznego pakietu zajęć.
3. Opłaty za zajęcia można dokonać gotówką, kartą płatniczą (typu VISA i Mastercard) lub BLIK przed każdymi zajęciami. Płatność przelewem bankowym na rachunek bankowy Centrum, numer rachunku bankowego 37 1050 1025 1000 0090 8169 9986 jest dostępna dla zajęć opłaconych, z góry, za cały miesiąc.
4. Wizyty cykliczne (kontynuowanie terapii) opłacane są z góry za cały miesiąc zajęć terapeutycznych na podstawie wysłanego klientowi mailowo na początku miesiąca rozliczenia z wypisanymi wszystkimi terminami spotkań w danym miesiącu. Zajęcia powinny zostać opłacone przez klienta do 3 dnia danego miesiąca przelewem na konto bankowe lub bezpośrednio w gabinecie po pierwszej wizycie w danym miesiącu. Nie opłacenie zajęć w terminie skutkuje zawieszeniem realizacji zajęć.
5. Cena prowadzonych zajęć obejmuje materiały papierowe i jednorazowe do prac domowych oraz wskazówki i zalecenia do prowadzenia efektywnej pracy w domu oraz porady dla rodziców udzielane podczas zajęć.
6. Kontakt z terapeutą możliwy jest podczas konsultacji i zajęć terapeutycznych oraz mailowo poprzez przesłanie wiadomości do terapeuty na adres Centrum: [senses@mandroya.com](mailto:senses@mandroya.com). Terapeuci nie prowadzą konsultacji i poradnictwa telefonicznego poza terminem zajęć terapeutycznych.

7. Specjalistyczny sprzęt terapeutyczny, literatura pomocnicza, zabawki terapeutyczne nie są wliczone w koszty wizyty. Dostępne są one w gabinecie i klient może je nabyć lub zamówić stosownie do swoich potrzeb.

## 6. ORGANIZACJA I PRZEBIEG WIZYTY

1. Pacjent proszony jest o przybycie na wizytę 10 minut wcześniej przed wyznaczoną godziną.
2. Spóźnienie się na wizytę skutkuje skróceniem czasu terapii, z zachowaniem pełnej odpłatności za wizytę.
3. Podczas pierwszej wizyty, związanej z planowaną terapią, przeprowadzany jest wywiad i badanie przedmiotowe, a także, na ich podstawie, określony cel i plan terapii.
4. Przed przystąpieniem do terapii Pacjent lub jego rodzic/opiekun prawny wyraża pisemną zgodę na jej przeprowadzenie.
5. Terapeuta może odmówić przeprowadzenia terapii bądź przerwać zabieg, jeśli:
  - a. zauważy objawy infekcji np. kaszel, katar, podwyższona temperatura, wymioty, biegunka, zarówno u Pacjenta jak i jego rodziców/opiekunów prawnych (nie są akceptowane również objawowe pozostałości po przebytej niedawno chorobie),
  - b. Pacjent lub jego rodzic/opiekun prawny nie zachowuje podstawowych zasad kultury i dobrego wychowania, naruszając godność osobistą terapeuty,
  - c. uzna, że zagraża ona zdrowiu Pacjenta,
  - d. podczas zabiegu stwierdzi pogorszenie samopoczucia Pacjenta lub wystąpienie zmian w wyglądzie.
6. Centrum prowadzi dokumentację terapeutyczną oraz zapewnia ochronę danych w niej zawartych.
7. Dokumentacja terapeutyczna lub informacja o stanie zdrowia/przebiegu wizyty może zostać udostępniona na pisemny wniosek:
  - a. Pacjenta, którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawiciela ustawowego (z zastrzeżeniem postanowień punktu 1.5. niniejszego Regulaminu) lub osoby pisemnie upoważnionej przez Pacjenta,
  - b. zakładowi opieki zdrowotnej i osobom wykonującym zawód medyczny poza zakładami opieki zdrowotnej, jeśli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych,
  - c. innym, upoważnionym na podstawie obowiązujących przepisów, podmiotom.
8. Opinie pisemne wydawane są na prośbę Pacjenta lub jego rodzica/opiekuna prawnego za opłatą zgodnie z Cennikiem Usług w ciągu 7 dni roboczych od zgłoszenia potrzeby uzyskania opinii.
9. Pacjent lub rodzice/opiekunowie prawni w przypadku pacjenta małoletniego zobowiązani są do przekazania terapeutce wszelkiej posiadanej wiedzy o stanie zdrowia dziecka, gdyż jest to niezbędne do zapewnienia mu bezpieczeństwa podczas prowadzonych zajęć.
10. Terapeuta zapewnia pacjentowi bezpieczeństwo w trakcie prowadzonych zajęć.
11. Terapeuta używa w swojej pracy narzędzi i pomocy terapeutycznych dostosowanych do indywidualnych potrzeb pacjenta w sposób chroniący jego bezpieczeństwo.
12. Pacjent powinien posiadać strój (obowiązkowo skarpetki) odpowiedni do rodzaju zajęć, w których uczestniczy. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za zabrudzenia czy uszkodzenia ubrania powstałe podczas trwania zajęć.
13. Rodzice uczestniczący w zajęciach terapeutycznych wraz z Pacjentem mają obowiązek aktywnego uczestniczenia w zajęciach, zgodnie ze wskazówkami terapeuty.
14. Rodzice/opiekunowie prawni zostawiający dziecko w Centrum na czas trwania zajęć zobowiązani są do odebrania dziecka o wyznaczonej godzinie zakończenia zajęć.
15. Terapeuta ma prawo poprosić rodziców/opiekunów prawnych o pozostanie lub opuszczenie sali zajęć jeśli może to wpłynąć na efektywność prowadzonej terapii.
16. W celu zapewnienia skuteczności terapii wymagane jest systematyczne uczęszczanie na zajęcia oraz utrwalanie efektów podczas pracy wykonywanej w domu. Pacjenci oraz rodzice/opiekunowie prawni zobowiązują się współpracować z terapeutą, realizować program terapeutyczny poza gabinetem, wykonywać zalecane przez terapeutę dodatkowe badania.
17. Centrum zastrzega sobie prawo do zawieszenia współpracy w przypadku częstych nieobecności na terapii lub nieprzestrzegania zaleceń terapeutycznych, ponieważ w takich przypadkach nie ponosi odpowiedzialności za rezultaty terapeutyczne.
18. Nagrania audio/wideo i zdjęcia wykonywane podczas konsultacji/terapii wykonywane są wyłącznie za zgodą Pacjenta, rodzica/opiekuna prawnego dziecka i służą jedynie celom diagnostycznym oraz terapeutycznym.
19. Odmowa dziecka w udziale w zajęciach/konsultacji traktowana jest, jak odwołanie wizyty na krócej niż 24 h, w związku z czym zastosowanie mają postanowienia punktu 4.5.

20. Pacjent, rodzic/opiekun prawny dziecka odpowiada za ewentualne uszkodzenia mienia na poziomie poczekalni oraz pomieszczenia diagnostyczno-terapeutycznego. Pacjent, rodzic/opiekun prawny dziecka ma obowiązek pozostawienia porządku w poczekalni w takim stanie, jakim go zastał przychodząc na wizytę.

## 7. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

1. W czasie korzystania z usług Centrum, Pacjent ma prawo do:
  - a. poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel/terapeutów,
  - b. świadczeń wykonywanych przez terapeutów o odpowiednich kwalifikacjach,
  - c. uzyskania rzetelnej informacji o swoim stanie zdrowia, proponowanych metodach terapeutycznych, następstwach ich zastosowania lub zaniechania,
  - d. pełnej dyskrecji jego osoby,
  - e. pomocy i wyjaśnień o sposobie przygotowania do zabiegu,
  - f. wyrażenia zgody lub odmowy wykonania zabiegu po uzyskaniu odpowiednich informacji.
2. W czasie korzystania z usług Centrum, Pacjent ma obowiązek:
  - a. poinformować terapeutów o stanie swojego zdrowia, aktualnych i przebytych schorzeniach oraz istniejących przeciwwskazaniach do terapii,
  - b. poinformować terapeutów o aktualnych urazach, stanach bólowych i innych objawach powstałych w skutek przeprowadzonej terapii, gdyż może mieć to istotny wpływ na przebieg dalszej terapii,
  - c. przestrzegania zasad higieny osobistej,
  - d. posiadania stroju sportowego oraz środków higienicznych dla mniejszych dzieci podczas terapii,
  - e. przestrzegania zaleceń terapeuty,
  - f. okazania skierowania na zabiegi (jeśli takie posiada) i dodatkowych wyników badań (USG, RTG, MRI itp.).

## 8. PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe Pacjenta przetwarzane są na zasadach opisanych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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),
2. Obowiązek informacyjny – art. 13 RODO przekazywany jest Pacjentowi podczas pierwszej wizyty jako odrębny dokument.

## 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każdy Pacjent/opiekun prawny pacjenta zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem, co potwierdza podpisem pod regulaminem, oraz do przestrzegania jego zasad.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
3. Centrum zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. O każdej zmianie Pacjent zostanie poinformowany e-mailem lub telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości SMS.
4. Niewyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu jest równoznaczne z brakiem możliwości korzystania z usług Centrum.
5. Wszelkie skargi/wnioski Pacjent może składać na piśmie na adres korespondencyjny Centrum wskazany w Regulaminie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [senses@mandroya.com](mailto:senses@mandroya.com). Wszystkie skargi/wnioski rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od dnia ich wpływu.
6. Regulamin obowiązuje od 1 września 2023 roku.