

**Szanowny Pacjencie,**

naszą Poradnię cechuje przede wszystkim wysoka jakość wykonywanych usług. Każda wizyta jest przeprowadzana indywidualnie i całościowo. Poniżej Regulamin dotyczy zapisu, przyjmowania oraz przeprowadzania wizyty u Pacjentów w Centrum FONETIKA. Regulamin szczegółowo określa również, jak wygląda opieka nad Pacjentem zaopatrzonym w FONETIKA od czasu pierwszej wizyty do momentu upływu gwarancji za zakupione aparaty słuchowe. Prosimy o szczegółowe zapoznanie się z niniejszym Regulaminem.

**FONETIKA od 1.01.2020 prowadzi działalność wyłącznie jako Niepubliczna Poradnia Audiologiczna.**

## **REGULAMIN WIZYT W FONETIKA**

ważny od 1 stycznia 2020r.

---

### §1.

#### OKREŚLENIE REGULAMINU

---

Niniejszy regulamin (dalej jako „Regulamin”) określa warunki świadczenia usług przez FONETIKA Centrum Protezowania i Rehabilitacji Słuchu (dalej jako „FONETIKA”) z siedzibą przy ulicy Wawelskiej 5 , 02-034 Warszawa, posiadającej nr NIP: 8381784208, REGON: 362191146-00012, wpisanej do rejestru podmiotów leczniczych przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem księgi: 000000203127 wobec Pacjentów FONETIKA.

---

### §2.

#### WARUNKI PŁATNOŚCI ZA WIZYTY W FONETIKA

dla Pacjentów przymierzających, wypożyczających, kupujących aparaty słuchowe

---

1. Wizyta konsultacyjna przed zakupem aparatów słuchowych jest wizytą płatną w cenie konsultacji specjalistycznej, zgodnie z cennikiem usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).
2. Badania słuchu wykonywane przed zakupem aparatów słuchowych są płatne wg cennika usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).
3. Dla Pacjentów, którzy decydują się na zakup aparatu / aparatów słuchowych w FONETIKA, dobór aparatu / aparatów słuchowych jest płatny wg cennika usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>). Wizyta ta obejmuje:
  - a) pobranie odlewów do wkładek usznych,
  - b) wybór aparatów słuchowych zgodnie z posiadanymi wynikami badań słuchu, wiekiem, oczekiwaniami Pacjenta,
  - c) dopasowanie / ustawienie aparatu / aparatów słuchowych,
  - d) badanie korzyści z pomocy słuchowych w wolnym polu słuchowym.
4. W przypadku, kiedy Pacjent chce przymierzać kilka modeli aparatów słuchowych, wizyty są płatne, zgodnie z cennikiem usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).
5. Odbiór aparatu / aparatów słuchowych jest bezpłatny. Wizyta ta obejmuje:
  - a) regulację ustawień,
  - b) omówienie technicznej obsługi aparatu / aparatów słuchowych,
  - c) omówienie prawidłowego zakładania / zdejmowania , czyszczenia i pielęgnacji aparatu / aparatów słuchowych,
  - d) wystawienie i wydanie faktury zakupu, karty gwarancyjnej, oryginalnych pudełek / etui,
  - e) wystawienie i wydanie dokumentów do PFRON, MOPS, fundacji, zakładów pracy , itd. na życzenie Pacjenta,

- f) wydanie segregatora medycznego „Uszka maluszka” wraz z jego omówieniem (przy zakupie aparatów słuchowych segregator wydawany jest bezpłatnie dla pacjentów pediatrycznych; Pacjenci którzy zakupili aparaty słuchowe przed 1.01.2020r. mogą kupić segregator na stronie sklepu: <http://sklep.fonetika.pl/pl/p/Segregator-audiologiczny-Uszka-maluszka-/127>),
- g) omówienie planu obowiązkowych wizyt kontrolnych.
6. Po zakupie aparatu / aparatów słuchowych FONETIKA ustala ilość obowiązkowych wizyt kontrolnych w okresie gwarancji<sup>1</sup> aparatu / aparatów słuchowych, które wynoszą:
- a) w pierwszym roku od daty zakupu – 3 obowiązkowe wizyty kontrolne dla osób do 18 r.ż., 2 obowiązkowe wizyty kontrolne dla osób powyżej 18 r.ż.**
- b) w drugim roku od daty zakupu- 3 obowiązkowe wizyty kontrolne dla osób do 18 r.ż., 2 obowiązkowe wizyty kontrolne dla osób powyżej 18 r.ż.**
- c) w trzecim roku od daty zakupu- 3 obowiązkowe wizyty kontrolne dla osób do 18 r.ż., 2 obowiązkowe wizyty kontrolne dla osób powyżej 18 r.ż.**
- Obowiązkowe wizyty kontrolne są bezpłatne.
7. Wizyty związane z odlewami do wkładek usznych są bezpłatne dla wszystkich Pacjentów.
8. Rodzic Pacjenta niepełnoletniego proszony jest o przynoszenie na wizyty kontrolne segregatora audiologicznego „Uszka maluszka”, w którym odznaczane są wszystkie wizyty kontrolne przez Specjalistę prowadzącego wizytę. Jeśli Pacjent nie posiada segregatora audiologicznego, proszony jest o przyniesienie Karty wizyt kontrolnych (Karta wizyt kontrolnych jest wysyłana do pacjentów, którzy zakupili aparaty słuchowe przed 31.12.2019).
9. Obowiązkowe wizyty kontrolne nie wykorzystane w danym roku, nie przechodzą na rok następny. Wówczas ilość niewykorzystanych wizyt jest anulowana w systemie.
10. W przypadku, kiedy rodzic zapisuje się na więcej wizyt kontrolnych, niż obowiązkowe, są one płatne, zgodnie z cennikiem usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).
11. Po upływie gwarancji, wszystkie wizyty kontrolne są płatne, zgodnie z cennikiem usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).
12. Dla Pacjentów, którzy zakupili aparat / aparaty słuchowe w placówce zewnętrznej obowiązują koszty wizyt, zgodnie z cennikiem usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).

---

### §3.

#### WARUNKI PŁATNOŚCI ZA WIZYTY W FONETIKA dla Pacjentów zgłaszających się na konsultacje, diagnostykę, terapię

---

1. Płatności za wizyty w FONETIKA pobierane są zgodnie z cennikiem usług FONETIKA (<https://fonetika.pl/cennik/>).
2. Opisy / zaświadczenia do przeprowadzonych wizyt lub dodatkowe wysyłane są standardowo w ciągu 14 dni od daty wizyty, w formie elektronicznej, w postaci zaszyfrowanej wiadomości mailowej. Hasło do wiadomości mailowej, Pacjent / opiekun Pacjenta otrzymuje drogą SMS, na podany numer telefonu w karcie Pacjenta.
3. W przypadku konieczności wystawienia dodatkowego zaświadczenia / opisu do odbytej wizyty (w przypadku, gdy zaświadczenie/ opis nie wchodzi w cenę wizyty), pobierana jest opłata w wys. 30,00zł. Zaświadczenie / opis wydawany jest Pacjentowi dopiero po uiszczeniu opłaty.
4. FONETIKA nie odpowiada za opisy / zaświadczenia, które nie docierają do pacjenta z powodu podania nieprawidłowego adresu e-mail lub nieprawidłowego numeru telefonu.
5. Na prośbę Pacjenta FONETIKA może wysłać opis/ zaświadczenie do wizyty za pośrednictwem Poczty Polskiej (list polecony). Wysyłka opisu jest bezpłatna.
6. Na prośbę Pacjenta FONETIKA może wysłać opis/ zaświadczenie do wizyty za pośrednictwem kuriera. Wysyłka kurierska jest płatna 25zł brutto. Opis / zaświadczenie wysyłane jest dopiero po uiszczeniu opłaty przez Pacjenta.

---

<sup>1</sup> Gwarancja na aparaty słuchowe wynosi 3 lata

---

#### §4.

#### ZAPISY I PRZEPROWADZANIE WIZYT W FONETIKA

---

1. Zapisy na wizyty odbywają się w formie:
  - a) telefonicznej,
  - b) SMSowej,
  - c) mailowej,
  - d) za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie:  
<https://fonetika.pl/zapisz-sie-na-wizyte/>,
2. Dostępność wizyt i najbliższych terminów ustala Re recepcja FONETIKA.
3. Po ustaleniu z Pacjentem wizyta jest rejestrowana w systemie FONETIKA i obejmuje ona konkretnie ustaloną datę i godzinę.
4. W przypadku zapisu w formie mailowej lub SMS-owej FONETIKA odpowiada na zapytania dotyczące proponowanych terminów wizyt, niezwłocznie po odczytaniu wiadomości. Zaproponowane przez FONETIKA terminy wizyt w formie elektronicznej lub SMSowej są rezerwowane dla Pacjenta przez 2 godziny, od czasu wysłania wiadomości. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Pacjenta, terminy rezerwacji zostają anulowane.
5. FONETIKA nie przyjmuje Pacjentów w przypadku braku zapisu.
6. Każda wizyta potwierdzana jest na dzień przed planowanym jej rozpoczęciem w formie telefonicznej lub SMSowej.
7. Na wybrane wizyty, w tym głównie badanie ABR, FONETIKA wymaga wpłaty zadatku. Warunki pobierania i zwrotów zadatku dostępne są na stronie: <https://fonetika.pl/regulamin-abr/>
8. Na wizytę Pacjent proszony jest o zgłoszenie 5-10 min przed planowanym jej rozpoczęciem, ze względu na konieczność wypełnienia dokumentacji medycznej.
9. **W przypadku spóźnienia na wizytę przez Pacjenta, czas przeznaczony na wizytę nie zostaje wydłużony. W przypadku dużego spóźnienia powyżej 20 minut Specjalista FONETIKA może odmówić przeprowadzenia wizyty, jeśli czas pozostały na jej całkowite przeprowadzenie jest zbyt krótki.**
10. **Dotyczy dzieci: W przypadku, kiedy dziecko nie chce wejść do gabinetu lub nie pozwala na wykonanie badania z przyczyn niezależnych od FONETIKA, wizyta jest płatna, zgodnie z cennikiem usług (<https://fonetika.pl/cennik/>), nawet jeśli badanie nie zostanie wykonane. Jeśli rodzic zrezygnuje z wykonania badania w czasie 15 min. od momentu rozpoczęcia próby badania, wizyta jest płatna w kwocie 50% ceny badania, zgodnie z cennikiem usług (<https://fonetika.pl/cennik/>), nawet jeśli badanie nie zostanie wykonane.**

---

#### §5.

#### ZAPISY KOŃCOWE

---

1. Niniejszy regulamin został stworzony w celu dokładnej regulacji wizyt lekarskich, diagnostycznych, terapeutycznych oraz ilości i częstotliwości obowiązkowych wizyt kontrolnych w FONETIKA, przez Pacjentów, którzy zakupili aparaty słuchowe w FONETIKA.
2. Ponieważ naszym nadrzędnym celem jest jakość wykonywanych usług, zależy nam, aby wszyscy Pacjenci zapoznali się z niniejszym regulaminem oraz jego postanowieniami.
3. Regulamin wydawany jest wszystkim Pacjentom przy zakupie aparatów słuchowych w FONETIKA.