



MEWA

CENTRA WSPARCIA
NEUROLOGICZNEGO I SENIORALNEGO

REGULAMIN CZŁONKOSTWA I REALIZACJI USŁUG

MEWA – Centra Wsparcia Neurologicznego i Senioralnego

§1. Postanowienia ogólne

1. MEWA świadczy usługi z zakresu masażu, fizjoterapii, rehabilitacji, profilaktyki zdrowotnej oraz opieki długoterminowej.
2. Usługi realizowane są w modelu członkowskim, którego celem jest zapewnienie ciągłości opieki, dostępności zespołu oraz preferencyjnych cen.
3. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z członkostwa, pakietów wizyt oraz programów opieki.

4. Regulamin obowiązuje wszystkich klientów MEWA, niezależnie od daty zakupu usług.
5. Usługi świadczone są zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz innych obowiązujących przepisów prawa Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Usługi MEWA mają charakter wspierający, terapeutyczny i profilaktyczny oraz nie stanowią świadczeń ratujących życie ani interwencyjnych w trybie nagłym.

§2. Członkostwo MEWA (Status Aktywnej Opieki)

1. Członkostwo MEWA jest miesięczną opłatą umożliwiającą korzystanie z pakietów wizyt oraz programów opieki w cenach preferencyjnych.
2. Aktywne członkostwo jest warunkiem realizacji pakietów i programów.
3. Brak opłaty członkowskiej skutkuje wygaśnięciem statusu aktywnej opieki.
4. Członkostwo dotyczy utrzymania ciągłości opieki i gotowości zespołu, a nie konkretnej liczby wizyt.
5. Opłata członkowska umożliwia korzystanie z usług w rekomendowanej częstotliwości jednej wizyty tygodniowo.
6. W szczególnych, uzasadnionych przypadkach, przy uwzględnieniu możliwości organizacyjnych MEWA, dopuszczalne jest korzystanie z usług z częstotliwością maksymalnie do dwóch wizyt tygodniowo.

§3. Pakiety wizyt (pakiety standardowe)

1. Pakiety wizyt obejmują określoną liczbę wizyt realizowanych w ramach członkostwa.
2. Pakiety standardowe posiadają określony okres ważności, liczony od daty zakupu, nie dłuższy niż 24 miesiące.
3. Pakiety realizowane są wyłącznie przy aktywnym członkostwie.
4. Brak aktywnego członkostwa powoduje wstrzymanie realizacji pakietu.
5. Pakiety oraz wizyty zakupione przed wprowadzeniem niniejszego regulaminu realizowane są na zasadach określonych w niniejszym modelu członkowskim, o ile strony nie uzgodnią inaczej na piśmie.
6. Klient ma prawo jednorazowo zawiesić opłacanie członkostwa na okres nie dłuższy niż 2 miesiące, pod warunkiem wcześniejszego zgłoszenia zawieszenia.
7. Po upływie okresu zawieszenia brak wznowienia opłacania członkostwa skutkuje zakończeniem pakietu, a niewykorzystane wizyty nie podlegają realizacji.

8. Pakiety zakupione w cenach promocyjnych lub preferencyjnych nie podlegają rezygnacji ani zwrotowi.

§4. Programy opieki długoterminowej

1. Programy opieki długoterminowej przeznaczone są dla klientów wymagających regularnej, długofalowej terapii, w szczególności neurologicznej.
2. Programy realizowane są wyłącznie przy zachowaniu ciągłości opłacania członkostwa.
3. Przerwa w opłacaniu członkostwa dłuższa niż 3 kolejne miesiące skutkuje zakończeniem programu.
4. Po zakończeniu programu niewykorzystane wizyty nie podlegają realizacji ani reaktywacji.
5. Programy posiadają maksymalny okres realizacji określony indywidualnie, nie dłuższy niż 36–48 miesięcy.

§5. Realizacja wizyt i dostępność terminów

1. Usługi realizowane są wyłącznie przez wykwalifikowanych masażyстів oraz fizjoterapeutów.
2. MEWA zapewnia klientom z aktywnym członkostwem możliwość umówienia wizyty z rekomendowaną częstotliwością jednej wizyty tygodniowo, w terminie od 7 do 14 dni od momentu zgłoszenia chęci umówienia wizyty, z zastrzeżeniem dostępności wynikającej z aktualnego grafiku placówki.
3. MEWA nie gwarantuje dostępności konkretnego dnia ani godziny wizyty.
4. Realizacja wizyt w trybie przyspieszonym lub w sposób naruszający ciągłość opieki innych klientów możliwa jest wyłącznie za zgodą MEWA.

§6. Zasady bezpieczeństwa i zachowania

1. MEWA zastrzega sobie prawo do odmowy lub przerwania świadczenia usług w przypadku, gdy klient:
 - a) znajduje się pod znacznym wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków wpływających na świadomość,
 - b) zachowuje się w sposób agresywny, wulgarny lub naruszający godność personelu lub innych klientów,
 - c) nie zachowuje podstawowych zasad higieny osobistej uniemożliwiających bezpieczne wykonanie usługi.
2. Odmowa realizacji usługi z powyższych przyczyn nie stanowi podstawy do roszczeń wobec MEWA.

§7. Cesja wizyt

1. Istnieje możliwość przekazania niewykorzystanych wizyt na inną osobę wyłącznie za zgodą MEWA.
2. Warunkiem cesji jest aktywne opłacanie członkostwa.

§8. Siła wyższa

1. MEWA zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania świadczenia usług w przypadku zdarzeń niezależnych, w szczególności działań wojennych, zagrożeń chemicznych lub biologicznych, klęsk żywiołowych lub decyzji organów administracji publicznej.
2. W okresie oficjalnie ogłoszonego wstrzymania działalności opłata członkowska nie jest wymagana.
3. Wstrzymanie świadczenia usług z powodu siły wyższej nie stanowi podstawy do roszczeń odszkodowawczych.

§9. Zakończenie korzystania z usług

1. Po wykorzystaniu wszystkich wizyt objętych pakietem lub programem Klient nie jest zobowiązany do dalszego opłacania członkostwa.
2. Klient może w każdej chwili zrezygnować z opłacania członkostwa, przyjmując do wiadomości skutki określone w niniejszym regulaminie.
3. MEWA nie jest zobowiązana do kontynuacji terapii, realizacji kolejnych wizyt ani utrzymywania dostępności terminów po zakończeniu pakietu, programu lub członkostwa.

§10. Uwagi i reklamacje

1. Klient ma prawo zgłaszać uwagi, zastrzeżenia lub reklamacje dotyczące realizacji usług.
2. Zgłoszenia należy kierować w formie pisemnej lub mailowej na dane kontaktowe MEWA.
3. MEWA rozpatruje zgłoszenia w terminie do 14 dni roboczych od daty ich otrzymania.
4. Zgłoszenie uwag lub reklamacji nie wstrzymuje obowiązywania zasad członkostwa ani realizacji niniejszego regulaminu.

§11. Postanowienia końcowe

1. Preferencyjne ceny oraz realizacja pakietów i programów obowiązują wyłącznie w okresie aktywnego członkostwa.
2. Regulamin dostępny jest w placówkach MEWA oraz na stronie internetowej.
3. Regulamin stanowi integralną podstawę świadczenia usług.

Oświadczam, że zapoznałem/-am się z regulaminem, potwierdzam, że zasady członkostwa zostały mi wyjaśnione i są dla mnie zrozumiałe, rozumiem jego treść i akceptuję jego warunki.

Podpis Klienta: _____

Data: _____

FAQ – Najczęściej zadawane pytania

MEWA – Centra Wsparcia Neurologicznego i Senioralnego

1. Czym jest MEWA i jaki jest charakter usług?

MEWA jest placówką świadczącą usługi w modelu **planowej, długoterminowej opieki**. Naszym celem jest regularne, spokojne i bezpieczne wspieranie zdrowia – a nie świadczenie usług jednorazowych lub interwencyjnych.

MEWA **nie jest placówką działającą w trybie pilnym ani „na żądanie”**.

2. Czym jest członkostwo MEWA?

Członkostwo MEWA to miesięczna opłata, która:

- umożliwia korzystanie z usług w cenach preferencyjnych,
- zapewnia ciągłość opieki i dostęp do zespołu,
- pozwala na regularne umawianie wizyt.

Członkostwo **nie jest opłatą za konkretną wizytę**, lecz za dostęp do systemu opieki.

3. Dlaczego członkostwo jest wymagane?

Członkostwo umożliwia MEWA:

- utrzymanie stałego zespołu specjalistów,
- zapewnienie dostępności terminów,
- oferowanie cen znacznie niższych niż standardowe ceny rynkowe.

Bez członkostwa placówka nie może zapewnić ciągłości opieki.

4. Czy mogę korzystać z pakietu bez opłacania członkostwa?

Nie.

Pakiety wizyt oraz programy opieki realizowane są **wyłącznie przy aktywnym członkostwie**.

Brak członkostwa oznacza wstrzymanie realizacji pakietu – nawet jeśli wizyty zostały opłacone z góry.

5. Jak często mogę korzystać z usług?

Rekomendowana częstotliwość korzystania z usług to:

- **jedna wizyta tygodniowo.**

W szczególnych, uzasadnionych przypadkach możliwe są:

- **maksymalnie dwie wizyty tygodniowo,** jeśli pozwalają na to możliwości organizacyjne placówki.

6. Jak szybko mogę umówić wizytę?

Klient z aktywnym członkostwem ma możliwość umówienia wizyty:

- z rekomendowaną częstotliwością jednej wizyty tygodniowo,
- **w terminie od 7 do 14 dni od momentu zgłoszenia chęci umówienia wizyty.**

7. Czy mam gwarancję konkretnego dnia lub godziny wizyty?

Nie.

MEWA nie gwarantuje:

- konkretnego dnia tygodnia,
- konkretnej godziny wizyty,
- realizacji wizyt w trybie pilnym lub „na już”.

Placówka gwarantuje dostępność w standardzie opieki, a nie według indywidualnych preferencji czasowych.

8. Co jeśli dostępne terminy mi nie odpowiadają?

Brak dostępności w wybranych przez Klienta godzinach nie oznacza braku dostępności usług.

Wizyty realizowane są zgodnie z aktualnym grafikiem placówki i dostępnością zespołu.

9. Czy mogę umówić wiele wizyt dzień po dniu?

Tylko w wyjątkowych sytuacjach i **wyłącznie za zgodą MEWA**.

Zakup pakietu:

- nie daje prawa do intensywnej realizacji wizyt,
- nie daje prawa do wypychania innych pacjentów z grafiku.

10. Co jeśli zbliża się koniec pakietu, a nie wykorzystałem/-am wszystkich wizyt?

Pakiety posiadają określony okres ważności.

Brak możliwości realizacji wizyt w trybie przyspieszonym:

- nie stanowi podstawy do przedłużenia pakietu,
- nie uprawnia do realizacji wizyt kosztem innych pacjentów.

Zalecamy regularne korzystanie z usług zgodnie z harmonogramem.

11. Czy mogę zrobić przerwę w opłacaniu członkostwa?

Tak, **jednorazowo**.

W trakcie obowiązywania pakietu możliwe jest:

- jednorazowe zawieszenie opłacania członkostwa,
- na maksymalnie **2 miesiące**,
- po wcześniejszym zgłoszeniu.

12. Co się stanie, jeśli nie wznowię członkostwa po zawieszeniu?

Brak wznowienia opłacania członkostwa po okresie zawieszenia:

- skutkuje zakończeniem pakietu,
- powoduje utratę niewykorzystanych wizyt.

13. Czym różni się pakiet od programu opieki długoterminowej?

Pakiet wizyt:

- określona liczba wizyt,
- maksymalna ważność do 24 miesięcy,
- możliwość jednorazowego zawieszenia członkostwa.

Program opieki długoterminowej:

- przeznaczony dla osób wymagających stałej terapii,
- wymaga ciągłości opłacania członkostwa,
- przerwa w opłatach dłuższa niż 3 miesiące powoduje zakończenie programu.

14. Czy mogę zrezygnować z pakietu kupionego w promocji?

Nie.

Pakiety zakupione w cenach promocyjnych lub preferencyjnych:

- nie podlegają rezygnacji,
- nie podlegają zwrotowi.

15. Czy mogę przekazać swoje wizyty innej osobie?

Tak, ale:

- wyłącznie za zgodą MEWA,
- przy aktywnym członkostwie,
- z uwzględnieniem charakteru usług i bezpieczeństwa opieki.

16. Czy MEWA gwarantuje określony efekt zdrowotny?

Nie.

Usługi MEWA mają charakter:

- wspierający,
- terapeutyczny,
- profilaktyczny.

Efekty terapii zależą od wielu czynników indywidualnych i **nie mogą być gwarantowane**. MEWA nie zastępuje leczenia szpitalnego ani opieki w stanach nagłych.

17. Czy muszę informować o swoim stanie zdrowia?

Tak.

Klient zobowiązany jest do:

- informowania personelu o istotnych schorzeniach,
- zgłaszania przeciwwskazań,
- informowania o zmianach stanu zdrowia, które mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo usługi.

18. Dlaczego MEWA może odmówić wykonania usługi?

W trosce o bezpieczeństwo i komfort wszystkich klientów MEWA może odmówić lub przerwać realizację usługi, jeśli Klient:

- znajduje się pod znacznym wpływem alkoholu lub środków odurzających,

- zachowuje się agresywnie lub wulgarnie,
- nie zachowuje podstawowych zasad higieny osobistej.

19. Czy taka odmowa oznacza zwrot pieniędzy?

Nie.

Odmowa realizacji usługi z powodów bezpieczeństwa lub zachowania:

- nie stanowi podstawy do roszczeń finansowych,
- nie powoduje zwrotu środków.

20. Co się dzieje w przypadku nadzwyczajnych zdarzeń (np. epidemia, decyzje władz)?

W przypadku oficjalnego, czasowego wstrzymania działalności MEWA:

- opłata członkowska nie jest pobierana,
- realizacja usług zostaje zawieszona do momentu wznowienia działalności.

21. Czy MEWA działa zgodnie z prawem?

Tak.

Zasady funkcjonowania MEWA oparte są na:

- Kodeksie cywilnym,
- ustawie o prawach konsumenta,
- obowiązujących przepisach prawa polskiego.

22. Co zrobić, jeśli nie zgadzam się z zasadami MEWA?

Model członkowski MEWA jest **dobrowolny** i oparty na jasno określonych zasadach.

Jeśli zasady te nie odpowiadają Państwa oczekiwaniom:

- możliwe jest skorzystanie z usług w cenach standardowych,
- lub wybór innej placówki.

