



REGULAMIN CENTRUM TERAPEUTYCZNO-EDUKACYJNEGO TOLOREM

Ogólne informacje o funkcjonowaniu TOLOREM:

1. Centrum prowadzi zajęcia terapeutyczno-edukacyjne dla dzieci, młodzieży i dorosłych.
2. Wszystkie terapie i zajęcia oraz konsultacje odbywają się po wcześniejszym umówieniu ich terminu.
3. Terapeuci/nauczyciele Centrum posiadają odpowiednie kwalifikacje do prowadzenia oferowanych terapii zajęć (do wglądu na Recepcji).
4. Centrum Terapeutyczno-Edukacyjne TOLOREM pracuje niezależnie od organizacji kalendarza roku szkolnego.
5. Czas trwania wszystkich terapii/zajęć wynosi 50 minut. Ewentualne omówienie zajęć lub konsultacja z rodzicami/opiekunami odbywają się w obrębie 50 minut przeznaczonych na terapię/zajęcia.
6. Jeżeli jest potrzeba dłuższej rozmowy z terapeutą/nauczycielem należy to zgłosić na początku zajęć lub na ich końcu, wtedy ze skutkiem na następnej wizycie.
7. W trakcie terapii/zajęć dzieci pozostaje pod opieką terapeuty/nauczyciela. Przed i po zajęciach odpowiedzialność ponosi rodzic/opiekun.
8. Rodzic/opiekun zobowiązany jest poinformować terapeutę/nauczyciela lub pracownika Recepcji, o fakcie pozostawienia dziecka na czas terapii/zajęć w TOLOREM.
9. Rodzice/opiekunowie zobowiązują się odbierać dziecko w ustalonym czasie po zakończeniu terapii/zajęć.
10. Terapeuta/nauczyciel ma prawo poprosić opiekunów o opuszczenie sali lub przeciwnie – o towarzyszenie dziecku podczas zajęć lub czekanie na Recepcji, jeśli podnosi to efektywność terapii/zajęć lub ma wpływ na zachowanie bezpieczeństwa.
11. Celem zapewnienia porządku i bezpieczeństwa przed i w budynku Centrum Terapeutyczno-Edukacyjnego TOLOREM funkcjonuje monitoring wideo. Monitoring nie funkcjonuje w pomieszczeniach, w których prowadzone są terapie/zajęcia.
12. Dane Klientów objęte są tajemnicą zgodnie z procedurami RODO.

Rozpoczęcie terapii/zajęć:

1. Warunkiem koniecznym do rozpoczęcia terapii/zajęć może być odbycie (bez dziecka) spotkania konsultacyjno-kwalifikującego lub wizyty konsultacyjnej u specjalisty, w celu określenia potrzeb oraz dobrania optymalnej formy lub metod terapii/pracy, a także ustalenie zakresu usług, jakie będą świadczone.
2. Klienci, rodzice/opiekunowie proszeni są o dostarczenie na pierwszą wizytę wszelkich posiadanych dokumentów, opinii i orzeczeń, jeśli takie są w ich posiadaniu, związanych ze zgłaszanym problemem.
3. Klient, rodzic/opiekun jest zobowiązany do przekazania terapeutcie/nauczycielowi wszelkich informacji o stanie zdrowia swoim lub dziecka, co jest niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia terapii/zajęć oraz zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

Uczestnictwo w terapii/zajęciach:

1. W zajęciach mogą uczestniczyć tylko osoby zdrowe, u których nie występują cechy zakażenia dróg oddechowych, gorączka, zgodnie z aktualnie obowiązującymi w kraju procedurami.



2. Na terapię/zajęcia należy uczęszczać regularnie. Opuszczanie wizyt powoduje zmniejszenie lub brak osiągnięcia możliwych celów terapeutycznych lub edukacyjnych.
3. Nieobecność klienta/dziecka przekraczająca połowę przeznaczonych dla niego terminów zajęć może być powodem rezygnacji terapeuty/nauczyciela z prowadzenia terapii/zajęć (ze względu na niemożliwość zrealizowania założonych celów terapii lub zajęć edukacyjnych).
4. Terapeuta/nauczyciel zobowiązany jest do prowadzenia zajęć rzetelnie oraz do informowania klientów, rodziców/opiekunów o przebiegu, postępach i zasadności doboru metod terapeutyczno-edukacyjnych.
5. Terapeuta/nauczyciel zobowiązuje się do wspierania klientów, rodziców/opiekunów, dzieci oraz udzielania wskazówek do pracy w domu.
6. Klienci, rodzice/opiekunowie zobowiązują się współpracować z terapeutą/nauczycielem i realizować zalecone wskazówki.
7. Rodzice/opiekunowie na prośbę, za zgodą terapeuty/nauczyciela, mogą uczestniczyć w zajęciach lub obserwować je przez weneckie lustro (jeśli jest taka możliwość organizacyjna).

Płatności za wizyty, faktury, dokumenty:

1. Konsultacje i terapie/zajęcia w Centrum Terapeutyczno-Edukacyjnym TOLOREM są odpłatne, zgodnie z obowiązującym cennikiem.
2. Wizyty opłacane są każdorazowo w formie gotówkowej lub kartą płatniczą.
3. Płatność na konto bankowe może być uiszczona po indywidualnym uzgodnieniu.
4. Spóźnienie na zajęcia nie powoduje ich przedłużenia ani obniżenia płatności.
5. Faktury dla osób fizycznych, wystawiane są na koniec miesiąca, po zwrocie otrzymanych paragonów. Potrzebę wystawienia faktury w innym terminie należy zgłosić pracownikowi Recepcji.
6. Klienci odbierają faktury osobiście, za miesiąc poprzedni, na pierwszej wizycie w kolejnym miesiącu. Istnieje możliwość, po wcześniejszym ustaleniu, przesyłania faktur na adres mailowy.
7. Potrzebę uzyskania dodatkowych zaświadczeń i informacji należy zgłaszać z wyprzedzeniem. Maksymalny czas wydania dokumentu to 2 tygodnie od zgłoszenia potrzeby przez Klienta.

Potwierdzanie i odwoływanie wizyt:

1. Odwołania lub zmiany terminu wizyty można dokonać osobiście, telefonicznie lub sms-em na numer komórkowy 79 319 11 33. W sytuacji braku odpowiedzi na kontakt telefoniczny, konieczny jest kontakt sms-owy.
2. W trosce o sprawne działanie Centrum, o odwołaniu wizyty zaleca się informowanie pracowników TOLOREM z maksymalnym możliwym wyprzedzeniem.
3. Odwołanie terminu wizyty bez konsekwencji finansowych, możliwe jest do godz. 18.00 dnia poprzedzającego spotkanie lub jeżeli wystąpią przyczyny losowe, nagłe sytuacje zdrowotne, które uniemożliwią uczestniczenie w zajęciach, do godziny 9.00 dnia wizyty (poniedziałek-piątek), a w przypadku wizyt zaplanowanych na sobotę, do godz. 7.00.
4. W przypadku poniedziałkowych terminów wizyt lub dni poświęconych, odwołanie możliwe jest najpóźniej do godz. 14.00 w poprzedzającą sobotę lub dzień roboczy, a jeżeli wystąpią przyczyny losowe, nagłe sytuacje zdrowotne, które uniemożliwią uczestniczenie w zajęciach, do godziny 9.00 dnia wizyty.
5. Odwołanie terminu wizyty z przekroczeniem ram czasowych określonych w niniejszym Regulaminie lub niestawienie się na spotkanie bez informacji na temat



nieobecności, wiąże się z pełną odpłatnością, co wynika z konieczności zarezerwowania czasu pracy specjalisty.

6. W przypadku wyjątkowych, jednorazowych sytuacji losowych, TOLOREM może odstąpić od pobrania opłaty za nieodbytą wizytę. Sytuacje takie (np. wypadek, nagły pobyt dziecka, opiekuna w szpitalu itd.) rozpatrywane są indywidualnie, za zgodą Prezesa Centrum.
7. Przypomnienie o wizycie jest wysyłane dzień wcześniej, a w poniedziałek lub dni poświęcone, maksymalnie do godziny 12.00 w dniu wizyty, w formie wiadomości tekstowej SMS na podany przez Klientów numer kontaktowy, z prośbą o informację zwrotną. W przypadku nieotrzymania powiadomienia do godziny 18:00, należy skontaktować się z Recepcją.
8. Potwierdzenie wizyty jest rozumiane jako zobowiązanie do stawienia się na niej.
9. Brak wiadomości zwrotnej nie jest równoznaczny z odwołaniem wizyty.
10. Dwukrotne odwołanie zajęć po upływie wymaganego czasu lub nieodwołanie zajęć w ogóle, w okresie jednego miesiąca, skutkuje wypisaniem klienta/dziecka z terapii/zajęć i utratą zarezerwowanego terminu u terapeuty/nauczyciela.
11. Ponowne przyjęcie klienta/dziecka na terapię/zajęcia jest możliwe po opłaceniu nieodwołanych zajęć oraz ustaleniu nowego terminu do terapeuty/nauczyciela, a jeśli to konieczne, wiąże się z wpisaniem na listę oczekujących.
12. Istnieje możliwość zmiany ustalonego na stałe terminu wizyty, jeżeli grafik terapeuty/nauczyciela na to pozwala.
13. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn następuje rezygnacja ze świadczonych przez Centrum usług prosimy o poinformowanie o tym pracowników TOLOREM.

Zastępstwa/nieobecności terapeuty:

1. Centrum Terapeutyczno-Edukacyjne TOLOREM zastrzega sobie możliwość jednorazowej lub stałej zmiany terapeuty/nauczyciela, o której klient, rodzic/opiekun zostanie uprzednio poinformowany i na którą wyrazi zgodę.
2. W przypadku odwołania wizyty przez specjalistę nie są pobierane opłaty i w miarę możliwości jest proponowane spotkanie w innym terminie.
3. W przypadku zaniechania ze strony specjalisty (brak informacji o niestawieniu się do pracy) na kolejną wizytę klient uzyskuje 50% rabatu.
4. Odwołanie zajęć przez terapeutę/nauczyciela może zostać przeprowadzone telefonicznie lub za pośrednictwem SMS.

Wszelkie zastrzeżenia, uwagi i pytania należy kierować bezpośrednio do Terapeuty/Nauczyciela lub do Prezesa Zarządu TOLOREM Sp. z o.o. – Anny Winter.

Regulamin obowiązuje od daty podpisania go przez Klienta.