

## Termeni și Condiții

Acest document are scopul de a stabili o bază de transparență și siguranță în relația cu clienții/pacienții care beneficiază de servicii medicale – psihiatrie și servicii psihologice în cadrul Maze Center.

În funcție de evoluția legislației, a serviciilor pe care le oferim și a locațiilor în care oferim aceste servicii medicale, acest document poate suferi modificări. Întotdeauna, pe [www.mazecenter.ro](http://www.mazecenter.ro) vom avea ultima varianta aplicabilă.

Prezentul document își propune să prezinte principiile și principalele reguli pe care trebuie să le respecte un client/pacient care dorește să beneficieze de servicii medicale în Maze Center. Termenii și Condițiile de accesare sunt regulile minimale care se completează cu prevederile legislației în vigoare și eventual cu prevederile contractului încheiat cu una din entitățile juridice acționând sub umbrela Maze Center.

Acest document respectă principiul egalității de tratament față de toți pacienții, bazat pe criterii de sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, apartenență națională, rasă, culoare, etnie, religie, opțiune politică, origine socială, handicap, situație sau responsabilitate familială, apartenență ori activitate sindicală, respectând totodată condițiile comerciale agreeate prin contracte.

Prin efectuarea programării, respectiv prin prezentarea și acceptarea înregistrării în lista de pacienți care s-au prezentat pentru efectuarea unui serviciu medical într-o locație Maze Center, vă exprimați acordul pentru respectarea acestor termeni și condiții de accesare a serviciilor medicale în cadrul Maze Center.

1. Abonatul – este acel Pacient care accesează servicii medicale/psihologice în baza unui pachet de servicii.

2. Acordul pacientului informat – consimțământul pacientului în vederea prestării serviciilor medicale, care are forma prevăzută de OMS 1411/2016

3. Aplicația Planfy – sistem informatic gestionat de Maze Center prin intermediul

căruia pacienții clienții pot avea informații privind situația financiară în raport cu Maze Center, inclusiv efectuarea plăților, programărilor etc.

4. Client – este o persoană care accesează servicii psihologice cu sau fără o recomandare medicală;

5. Contract – acordul de voință dintre Pacient/Client și Maze Center, cu privire la prestarea serviciilor medicale, cuprinzând dar fără a se limita la contract de prestări servicii medicale, ofertă comercială acceptată de pacient/client (i) în mod expres prin semnătură olografă sau electronică aplicată conform Legii 455/2001 sau prin intermediul aplicațiilor/portale Maze Center, sau

(ii) tacit, prin simpla acceptare a serviciilor medicale.

6. Pacientul - este persoana care utilizează Serviciile Medicale Psihiatrice in cadrul Maze Center.

7. Personalul Maze Center inseamna angajatii Maze Center, functionarii, consultantii si colaboratorii de orice fel ai acestuia, precum si orice persoana care presteaza servicii in numele si/sau pe seama Maze Center ori pentru Maze Center.

8. Termeni si conditii de accesare – sunt toate dispozitiile prevăzute în continuare care se aplica tuturor accesarilor de servicii medicale/psihologice de către Clienti/Pacienti in cadrul Maze Center.

## II. PRINCIPII APLICABILE TUTUROR PACIENȚILOR

1. Serviciile medicale pot fi accesate de catre Pacienti/Clienti, de regula, de luni pana vineri in intervalul orar 10.00 - 22.00 in cadrul Maze Center, in conditiile comunicate periodic de catre Maze Center, disponibile pe site-ul [www.mazecenter.ro](http://www.mazecenter.ro). Maze Center poate modifica programul de functionare al oricarei clinici dupa cum va considera ca e oportun.

2. Accesarea serviciilor medicale se efectueaza pe baza de programare (i) telefonica

la numarul: 0749183354, conform programului comunicat pe site-ul [www.mazecenter.ro](http://www.mazecenter.ro) (ii) precum si prin programare online pe site-ului Maze Center prin intermediul aplicatiei Planfy.

3. Transmiterea notificarilor, facturilor, corespondenta purtata cu Pacientul/Clientul de catre reprezentantii Maze Center, se va face la datele de contact mentionate in Contract / declarate pe alte

canale si inregistrate in sistemul informatic al Maze Center, adresa care va fi

actualizata in functie de declaratiile Pacientului de la momentul accesarii Serviciilor Medicale. Datele pot fi modificate prin transmiterea unei cereri catre personalul receptie la adresa [office@mazecenter.ro](mailto:office@mazecenter.ro).

4. Comunicarile de tip sms sau e-mail, cum ar fi dar fara a se limita la programarile solicitate, informari privind rezultatele investigatiilor efectuate sau eventuale resturi de plata inregistrate, informari privind procedurile operationale/sistemele Maze Center, care au impact asupra modalitatii de desfasurare a activitatii medicale, nu au caracter promotional, scopul acestora fiind de a asigura o buna desfasurare a serviciilor medicale solicitate de pacienti.

5. In mod exceptional, programarea ta poate fi decalata, atunci cand personalul medical acorda ingrijiri in cazuri prioritare din punct de vedere medical sau in cazuri care necesita o atentie / supraveghere medicala sporita. De asemenea, din motive obiective, Maze Center se poate regasi in situatia de a trebui sa anuleze/reprogrameze o programare, caz in care vei fi instiintat si contactat de catre un reprezentant al nostru pentru oferirea unei alternative de programare.

7. Pentru urgente medicale (urgenta asa cum este definita din punct de vedere medical – stare medicala, al carei debut este brusc, si care se manifesta prin simptome de o severitate suficienta, si pentru care un medic prudent, care poseda cunostinte medicale si care actioneaza cu buna-credinta si in conformitate cu standardele medicale internationale, ar considera ca in lipsa acordarii atentiei medicale imediate ar duce la insuficienta fizica grava sau deces), va recomandam sa va adresati celei mai apropiate unitati medicale cu profil de urgenta. Maze Center nu este autorizata ca Unitate de Primiri Urgente, asa cum este definita de lege.

9. Accesul la serviciile medicale oferite de Maze Center este limitat de disponibilitatea acestora si se supune regulilor de accesare ale fiecaruia dintre Partenerii

Maze Center incurajeaza utilizarea cu buna credinta si rationala a serviciilor medicale. In cazul in care Maze Center constata utilizarea excesiva sau neconforma cu politicile Maze Center iti poate intrerupe sau inceta furnizarea serviciilor, fara informarea ta in prealabil.

10. Maze Center va folosi toate metodele legale, inclusiv contractarea societatilor de recuperare creante specializate, avocati, executori judecatoresti pentru recuperarea debitelor Pacientilor/Clientilor.

11. In cazul in care consideri ca ti-au fost incalcate drepturile, te rugam sa ne detaliezi cazul, la adresa [office@mazecenter.ro](mailto:office@mazecenter.ro) sau prin apelarea telefonica a clinicii. O echipa dedicata va prelua mesajul tau si va investiga cele relatate, urmand ca un raspuns scris sa iti fie oferit in cel mai scurt timp cu putinta. Pacientii nu vor efectua niciun fel de presiuni asupra personalului din receptie si a managementului din locatie pentru rezolvarea reclamatiiilor. Toate informatiile, solicitarile, informarile, cu exceptia celor care necesita un alt regim juridic, vor fi inregistrate automat, primind un numar unic.

12. Pacientii Maze Center au obligatia de a cunoaste si respecta dispozitiile legale aplicabile, respectiv Legea 95/2006, Legea 46/2003 si actele legislative conexe, Pacientii neputand invoca in apararea lor necunoasterea legii.

13. Pacientii si Maze Center: (i) vor actiona conform legislatiei aplicabile privind mita si coruptia; (ii) nu vor oferi, promite, primi sau solicita orice mita (financiară sau alte beneficii).

14. Maze Center isi propune sa acorde servicii medicale la cele mai inalte standarde de calitate. In cazuri exceptionale, rezultatul serviciilor prestate de personalul medical al Maze Center poate sa difere de rezultatul dorit de Pacient/Client. Vă reamintim ca obligatia medicală este o obligatie de diligență, la nivelul actual de cunoștințe fiind imposibil să garantăm rezultatul serviciilor oferite.

Întotdeauna pacientul are dreptul să primească o a doua opinie medicală.

### III Reguli aplicabile tuturor pacienților

1. Pacientul/Clientul va respecta programul Maze Center fără a putea face sesizări legate de faptul că nu au fost lăsați să intre în clinici înainte de începerea programului sau după terminarea lui.
2. Pacientii vor avea acces la specialitățile medicale Psihiatrie în cadrul programului dedicat neabonaților sau abonatilor, în funcție de calitatea pe care o detin și, după caz, de prevederile contractului în baza căruia li s-a permis accesul la servicii. Pacientii nu vor avea dreptul să aibă mai mult de 2 programări active în același moment.
5. Accesul la servicii medicale, inclusiv eliberarea rezultatelor medicale, se poate face numai personal, după identificarea pacientului, identificare care se poate face numai pe baza unui act de identitate/ pasaport valabil cu fotografie. Pentru eliberarea rezultatelor către o altă persoană decât Pacientul, vor fi necesare prezentarea de documente suplimentare, conform procedurilor Maze Center. În cazul pacienților fără discernământ, informațiile vor fi prezentate apărătorilor / reprezentanților legali. Fiecare Pacient / apărător are obligația de a solicita informații suplimentare la rețeaua Maze Center.
6. Accesul la serviciile medicale, inclusiv eliberarea rezultatelor medicale unui pacient minor, se pot face numai după identificarea Pacientului și a apărătorului care însoțește minorul, cu prezentarea unor documente, conform procedurii comunicate la telefon de către personalul rețeaua.
7. La înregistrarea Pacienților minori în vederea accesării serviciilor medicale, în sistemul informatic al Maze Center, părintele / reprezentantul legal / apărătorul / persoana care solicită programarea va comunica datele de identificare ale părinților sau ale reprezentantului legal al Pacientului minor.
8. La accesarea serviciilor medicale, personalul Maze Center va actualiza datele Pacienților/Clientilor, în special telefon și e-mail.
9. Pacientii înțeleg că informațiile referitoare la serviciile medicale și prețurile acestora obținute la telefon sau pe site-ul [www.mazecenter.ro](http://www.mazecenter.ro), au doar scop informativ. Întotdeauna va prevala contractul semnat cu Pacientii sau cu angajatorii/membrii de familie ai acestora, care se va completa cu lista de prețuri afișată în rețeaua. În funcție de specificul fiecărui caz medical și de serviciile medicale efectiv oferite în cadrul interacțiunii cu Specialiștii Maze Center, costul final al serviciilor poate varia. În acest sens, Pacientul are obligația ca după fiecare serviciu medical să verifice în rețeaua Maze Center costul serviciilor prestate.

10. In cazul in care Pacientul/Clientul anuleaza 3 programari in decurs de 6 luni, Maze Center poate refuza furnizarea Serviciilor Medicale acordate respectivului Pacient/Client sau poate impune plata in avans a serviciilor. Pacientul/Clientul are obligatia sa se prezinte la ora stabilita conform programarii. Pacientul poate anula/reprograma programarea cu maxim 24 ore inainte de ora stabilita pentru programare. Daca anularea programarii intervine dupa implinirea termenului precizat anterior (24 ore), se va considera programare neonorata si va atrage dupa sine obligatia platii serviciului.

11. In cazul serviciilor achizitionate sub forma de pachete (de ex. psihoterapie etc.), neprezentarea la programari efectuate fara a respecta conditiile de anulare de mai sus, va conduce la achitarea consultatiei / eliminarea acesteia din pachetul de servicii accesat de Pacient.

12. Parintii / reprezentantii legali ai copiilor au obligatia ca in orice clinica Maze Center sa nu lase copiii nesupravegheati. Nu ne asumam raspunderea pentru eventualele evenimente in care copiii se accidenteaza in clinici datorita neatentiei tutorilor.

13. In acord cu prevederile Codului Fiscal, va informam ca nu emitem factura pentru serviciile medicale prestate, la solicitarea pacientilor, pe numele unor persoane fizice si / sau juridice (societati comerciale/asociatii si fundatii)/ PFA, PFI. In vederea emiterii unei facturi pe numele unei entitati juridice, este necesara incheierea in prealabil cu respectiva entitate juridica, a unui contract de prestari servicii medicale specific pentru serviciile acordate pacientului.

14 In cazul in care, in urma accesarii serviciilor medicale, Pacientii figureaza in evidentele contabile cu debite, Pacientul nu va putea accesa niciunul dintre Serviciile Medicale prestate de Maze Center. Restrictia va fi activa pana la achitarea debitului sau reglarea situatiei debitului.

16. Decontarea prin intermediul asigurarii private de sanatate si a asigurarii sociale de sanatate exclude orice alt tip de decontare a serviciilor, precum si aplicarea de reduceri comerciale suplimentare. Inainte de accesarea serviciului medical Pacientul va decide ce metoda doreste sa aplice pentru decontarea serviciilor.

17. Faptele, actele sau gesturile obscene, proferarea de injurii, expresiile jignitoare sau vulgare, amenintari cu acte de violenta sau orice alte acte impotriva Personalului Prestatorului si a celorlalte persoane din incinta sau deteriorarea, distrugerea sau sustragerea bunurilor Maze Center, de natura sa tulbure ordinea si linistea publica sau sa provoace indignarea persoanelor ori sa lezeze demnitatea si onoarea acestora sau a Maze Center nu sunt tolerate. In cazul in care Pacientul sau apartinatorii acestuia savarseste una din faptele, actele mentionate mai sus, Maze Center va solicita imediat evacuarea Pacientului / apartinatorilor acestuia din incinta locatiei. In cazul nasterii unei situatii conflictuale, angajatii Maze Center vor putea solicita imediat interventia echipelor de interventie ale companiilor private de paza si protectie cu care aceasta colaboreaza, si/sau interventia Politiei.

18. In cazul unor evenimente de genul celor mentionate la punctul 17 – III de mai sus, Maze Center poate restrictiona accesul oricarei persoane implicate in incident la serviciile medicale disponibile in cadrul Maze Center, avand dreptul de a rezilia orice contract anterior incheiat cu Pacientul sau in favoarea Pacientului.

19. Este interzis fotografiatul, inregistrarea video si audio, atat in spatiul de asteptare, receptie cat si in cabinetele medicilor/asistentelor, fara permisiunea prealabila scrisa a acestora.

20. Suspendarea furnizarii Serviciilor Medicale se face in urmatoarele situatii, nelimitativ: (i)

Pacientul nu a achitat facturile emise de Maze Center, inclusiv conform art. 14 - III de mai sus; (ii) in cazul art. 17 - III de mai sus; (iv) Pacientul sau apartinatorii se afla intr-o situatie litigioasa cu Maze Center; prin litigioasa se va intelege litigiu inregistrat la instanta de judecata sau orice alta plangere formulata de catre Pacient care ar putea aduce prejudicii majore Maze Center; (v) In alte cazuri prevazute expres in

contractul semnat de catre Pacienti cu Maze center sau in lege.

21. In cazul investigatiilor in care este necesar acordul exprimat in scris sub forma de consimtamant medical, lipsa semnaturii pacientului de pe formularele specifice echivaleaza cu lipsa consimtamantului, caz in care se va opri de indata furnizarea serviciilor medicale solicitate.

## CONSULTAȚII ONLINE

Consultatiile online sunt un serviciu din categoria telemedicinii, care permit interactiunea medic-pacient, psiholog-client in mediul online, prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare. Serviciul de consultatii online este disponibil ca o alternativa a consultatiilor in prezenta pacientului in cabinetul medicului, nu isi propune sa inlocuiasca consultul medical de specialitate si este limitat in ceea ce priveste posibilitatea de diagnosticare.

Informatiile cu caracter medical furnizate de medici sunt date doar pe baza simptomelor pe care dumneavoastra le descrieti. Este raspunderea pacientului sa ofere o descriere cat mai corecta sau completa a simptomelor, a starii generale de sanatate, a medicatiei folosite sau tratamente indicate de alti medici si neurmata in totalitate, istoric medical si orice posibili factori externi cu care pacientul a intrat in contact (ex. persoane cu afectiuni transmisibile, calatorii, substante de orice natura etc).

Avand in vedere limitarile tehnologice si legislative de la acest moment, accesarea acestui serviciu reprezinta declaratia dumneavoastra ca intelegeti limitarile serviciului de consultatie

online astfel cum sunt explicate in acest document.

10

Avand in vedere nivelul de confidentialitate si de securitate necesare accesarii in siguranta a acestui tip de serviciu, consultatiile online sunt accesibile doar prin intermediul contului individual Maze Center (contul in aplicatia Planfy), atat in versiunea desktop, cat si mobil. Pentru accesarea serviciului, nu este necesara instalarea in prealabil a aplicatiei .

Suplimentar, este necesar accesul la o camera video si un microfon functionale, precum si la o conexiune internet care sa permita interactionarea cu medicul. Maze Center nu isi asuma nicio raspundere in cazul in care consultatia online nu se poate desfasura sau este intrerupta din pricina echipamentelor sau conexiunii de internet a pacientului, caz in care consultatia se va realiza in alta data.

Consultatiile vor fi oferite de catre medicii si psihologii Maze Center, in primul rand din cabinetele medicale aflate in clinicile in care isi desfasoara activitatea si in cazuri speciale de la domiciliu, cu asigurarea confidentialitatii medic-pacient. Pacientul este, la randul sau, responsabil pentru asigurarea confidentialitatii in spatiul de unde acceseaza consultatia.

Softul utilizat este Planfy. Pentru mai multe detalii va rugam consultati termenii si conditiile <https://www.planfy.com/terms-and-conditions>

Sesiunea de consultatie nu va fi inregistrata, si nicio imagine sau amprenta vocala nu va fi stocata de catre Maze Center ca urmare a sesiunii de consultatie online. Este interzisa inregistrarea acesteia de catre pacient. In caz contrar, medicul va opri inregistrarea la momentul in care o va sesiza, reamintind pacientului interdictia. La o eventuala reincalcare, pacientul va primi acces denied, fara a avea posibilitatea unei noi programari urmand a fi aplicabile regulile obisnuite pentru folosirea serviciilor Maze Center.

Informatiile cu caracter medical pe care medicul le va obtine sau determina in cadrul consultatiei vor fi notate in raportul medical al pacientului, intocmai ca in cazul unei consultatii clinice, in cabinet.

Serviciul de consultatii online este disponibil ca o alternativa a consultatiilor in prezenta pacientului in cabinetul medicului. Accesarea acestui serviciu reprezinta consimtamantul pacientului pentru prelucrarea imaginii si vocii sale in conditiile expuse mai sus, precum si acceptarea tuturor termenilor si conditiilor incluse in prezenta sectiune.

## Politica de livrare/retur a serviciilor

Livrarea serviciilor comercializate sub marca Maze Center (de către Maze Medical Center S.R.L.) se face în format fizic, în clinica noastră din strada Traian, nr. 107, sector 2, București sau în format online prin intermediul platformei Planfy.

Alegeți serviciul dorit și apăsați butonul „Programează”. Introduceți datele personale și alegeți psihoterapeutul, ziua și intervalul orar dorit. Personalul recepție va lua legătura telefonic cu tine și împreună veți alege metoda de plată virament bancar (factura proforma), link de plată, card sau cash în sediul fizic. Vă rugăm să completați formularul de programare corect și să indicați persoana fizică sau juridică către care se va face facturarea și livrarea.

Numarul de telefon este foarte important deoarece informațiile legate de serviciul achiziționat vor fi transmise via sms sau telefonic.

Dacă alegeți link de plată, apăsați „Plătește Online” și veți fi redirecționat către procesatorul de plăți Netopia MobilPay, unde veți introduce datele cardului dumneavoastră. Pentru aceste tipuri de plăți veți beneficia de securitatea bancară pentru tranzacționarea online, garantată de Netopia MobilPay.

Maze Center nu stochează și nu are acces la datele cardului dumneavoastră.

Dacă tranzacția este cu succes veți avea un mesaj care să vă confirme – “Plata efectuată cu succes”.

Dacă ați ales plata cu virament bancar (factura proforma), veți primi pe email/whatsapp acest document. Pentru accesul la serviciul achiziționat avem nevoie de dovada plății cu minim 12 h înainte de programare.

## Politica de retur/anulare

Sumele achitate către Maze Center cu scopul achiziției de servicii psihoterapie/evaluare/avize/dezvoltare personală/psihiatric/grup pot fi returnate urmând următorii pași:

Pentru solicitarea rambursării unei sume achitate către Maze Center.ro va trebui să contactați Maze Medical Center S.R.L. prin email la [office@mazecenter.ro](mailto:office@mazecenter.ro) sau telefonic la 0749183354.

Rambursarea poate fi efectuată doar dacă solicitarea respectă termenul de 24h înainte de programarea existentă.

Solicitarea transmisă va fi analizată și vă vom înștiința prin e-mail despre situația notificării în maxim 2 zile lucrătoare.

Dacă serviciul a fost deja livrat atunci contravaloarea serviciilor prestate nu poate fi returnată.

Dacă cererea de rambursare este aprobată, contravaloarea plății se rambursează în termen de 30 zile lucrătoare.

În cazul achiziției de către client a unui pachet de terapie din care dorește să îi fie rambursată o parte:

Sumele pachetelor de terapie pot fi rambursate în următoarele condiții:



Serviciile deja livrate din pachet vor fi scazute din suma totala la pretul lor integral din lista serviciilor publica pe site-ul mazecenter.ro

Daca cererea este transmisa catre Maze Center respectand termenul de 24h inainte de prima programare activa, suma va fi returnata integral.

Pachetele de terapie se achizitioneaza doar in nume propriu si nu pot fi transmise catre altcineva.