

Ogólne warunki świadczenia usług
Care Experts sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie
na podstawie umów opieki stacjonarnej,
wersja 2/2020

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Na zasadach określonych w niniejszych ogólnych warunkach, zwanych dalej OWŚU, Care Experts sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000446738, zwana dalej zleceniobiorcą, realizuje zawartą z osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną posiadającą zdolność prawną (zwaną dalej płatnikiem) Umowę Opieki Stacjonarnej. Umowa taka zawierana jest, według wzorca ustalonego przez zleceniobiorcę.
2. Umowa Opieki Stacjonarnej zawierana jest na rzecz osoby trzeciej, będącej dorosłą osobą, starszą lub niesamodzielną, zwanej dalej pensjonariuszem.
3. Zleceniobiorca obowiązany jest doręczyć płatnikowi tekst OWŚU wraz z przeznaczonymi do podpisu egzemplarzami Umowy Opieki Stacjonarnej.
4. Umowa Opieki Stacjonarnej może zawierać postanowienia szczególne odbiegające od OWŚU. Postanowienia takie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności; mają one pierwszeństwo przed OWŚU. To samo dotyczy dodatkowych porozumień zawieranych przez zleceniobiorcę i płatnika, odbiegających od OWŚU.
- 4¹. Nosicielstwo patogenów alarmowych wymienionych w załączniku nr 1 do Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie listy czynników alarmowych, rejestrów zakażeń szpitalnych i czynników alarmowych oraz raportów o bieżącej sytuacji epidemiologicznej szpitala (Dz.U. Nr 294, poz. 1741), a także wirusa SARS-CoV-2 lub innego wirusa stwarzającego podobne zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzi, u pensjonariusza stanowi przeciwwskazanie do zawarcia Umowy Opieki Stacjonarnej, a ujawnione po jej zawarciu, podstawę jej rozwiązania przez zleceniobiorcę ze skutkiem natychmiastowym.
- 4². Przeszkodą do zawarcia Umowy Opieki Stacjonarnej jest odmowa podania przez płatnika adresu poczty elektronicznej.
- 4³. Odmowa podania przez płatnika aktualnych danych teleadresowych, podlegających wpisaniu do Umowy Opieki Stacjonarnej, stanowi podstawę do rozwiązania Umowy Opieki Stacjonarnej przez zleceniobiorcę ze skutkiem natychmiastowym.
5. W sprawach nieuregulowanych w OWŚU, Umowie Opieki Stacjonarnej lub dodatkowych porozumieniach, zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy prawa obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2.

Zakres, czas i miejsce świadczenia usług

1. Poprzez zawarcie Umowy Opieki Stacjonarnej zleceniobiorcą zobowiązuje się wobec płatnika do świadczenia usług w zakresie całodobowej i stacjonarnej opieki niemedycznej i medycznej nad pensjonariuszem, z zakwaterowaniem w domu opieki „Józefina” przy ul. Sikorskiego 123, Józefów 05-420, zwanym dalej domem opieki, zaś płatnik zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia.
2. Usługi świadczone na podstawie Umowy Opieki Stacjonarnej obejmują:
 - 1) usługi świadczone w ramach opłaty podstawowej;
 - a) zakwaterowanie w pokoju o wybranym standardzie;
 - b) pełne wyżywienie z uwzględnieniem indywidualnie zalecanej diety (z wyłączeniem diety przemyślowej);
 - c) opiekę pielęgniarską;

- d) usługi opiekuńcze kompensujące deficyty samodzielności i aktywizujące pensjonariusza w zakresie utrzymania jego samodzielności życiowej i sprawności fizycznej;
 - e) opiekę lekarza zleceniobiorcy: internista, neurolog w dni powszednie;
 - f) grupowe zajęcia terapeutyczne;
 - g) grupowe zajęcia aktywizujące;
 - h) opieka psychologa;
 - i) grupową rehabilitację;
 - j) leki i materiały medyczne umieszczone na „Liście podstawowych leków i materiałów medycznych”, stanowiącej załącznik nr 1 do OWŚU;
 - k) dostęp do Internetu, telewizji i radia;
 - l) usługi pralnicze;
- 2) następujące usługi objęte opłatą dodatkową;
- a) mieszkanie ze zwierzęciem;
 - b) korzystanie z pieluchomajtek;
 - c) korzystanie z wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu wymienionego w cenniku;
- 3) następujące usługi objęte opłatą dodatkową naliczaną według zużycia (otrzymania świadczenia);
- a) konsultacje lekarskie inne niż wymienione w pkt 1, w szczególności konsultacje lekarskie realizowane w soboty oraz dni ustawowo wolne od pracy; konieczność wizyty lekarskiej określa pielęgniarka dyżurna monitorująca stan zdrowia pensjonariusza – z własnej inicjatywy lub na wniosek pensjonariusza lub płatnika.
 - b) diagnostyka;
 - c) indywidualna rehabilitacja;
 - d) indywidualne zajęcia terapeutyczne i aktywizujące;
 - e) opieka indywidualna w domu opieki oraz w trakcie wizyt lekarskich i hospitalizacji;
 - f) leki i materiały medyczne niewymienione na „Liście podstawowych leków i materiałów medycznych”, stanowiącej załącznik nr 1 do OWŚU;
 - g) dieta przemysłowa;
 - h) usługi transportowe, w tym transport medyczny do szpitala
 - i) wyżywienie i opieka weterynaryjna dla zwierzęcia mieszkającego z pensjonariuszem;
- 4) usługi objęte opłatą dodatkową, wykonywane na indywidualne zamówienie pensjonariusza:
- a) posiłki;
 - b) napoje alkoholowe;
 - c) zakupy;
 - d) usługi fryzjerskie i kosmetyczne;
- 5) udostępnienie aparatu telefonicznego za opłatą wskazaną w § 3 ust. 11.

3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa mieszkańcom domu opieki, zlecenioborca będzie w sposób ciągły utrwał obraz i dźwięk w pomieszczeniach wspólnych korytarzach, sali relaksu, Sali Rehabilitacyjnej oraz pokojach mieszczących się w strefie wzmożonej opieki (monitoring). Brak zgody płatnika lub pensjonariusza na monitoring stanowi podstawę rozwiązania Umowy Opieki Stacjonarnej przez zlecenioborcę ze skutkiem natychmiastowym.
4. Płatnik przyjmuje do wiadomości, iż pensjonariusz zgłoszony do podstawowej opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych może skorzystać z opieki lekarskiej w placówce zewnętrznej. Dotyczy to w szczególności sytuacji, kiedy nie jest dostępna opieka lekarza świadczona w ramach opłaty podstawowej. Opieka lekarska wykonywana przez zewnętrzną placówkę nie podlega kontroli zleceniobiorcy, w związku z czym zlecenioborca nie odpowiada za standard opieki i jakość usług takiej placówki.
5. Umowa Opieki Stacjonarnej wchodzi w życie w dniu jej zawarcia, chyba że strony wskażą w niej inną datę początkową jej obowiązywania.

§ 3.

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie zleceniobiorcy określone jest w cenniku. Zlecenioborca obowiązany jest doręczyć aktualny tekst cennika przy zawarciu Umowy Opieki Zdrowotnej.
2. Wynagrodzenie obejmuje opłatę podstawową i opłaty dodatkowe.
3. Opłata podstawowa stanowi wynagrodzenie za usługi wskazane w § 2 ust. 2 pkt 1.
4. Opłaty dodatkowe stanowią wynagrodzenie za usługi wskazane w § 2 ust. 2 pkt 2-5.
5. Opłata podstawowa oraz opłaty dodatkowa za usługi wskazane w § 2 ust. 2 pkt 2 mają charakter ryczałtowy. Opłaty te wnosi się co miesiąc z góry.
6. W przypadku Umowy Opieki Stacjonarnej zawartej na czas oznaczony opłaty, o których mowa w ust. 5, będą stanowić iloczyn liczby dni jej obowiązywania i trzydziestej części opłaty miesięcznej.
7. Wysokość opłaty podstawowej zależy od wybranego standardu zakwaterowania oraz od stopnia samodzielności pensjonariusza. Przy zawieraniu Umowy Opieki Stacjonarnej pensjonariusz przypisywany jest, w oparciu o treść kwestionariusza wypełnionego przez płatnika, do jednej z czterech grup niesamodzielności, różniących się opłatą.
8. W trakcie pobytu zlecenioborca ma prawo przypisania pensjonariusza do innej grupy, na podstawie ponownej oceny samodzielności, i do wypowiedzenia wysokości opłaty podstawowej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Prawo to zlecenioborca może wykonać wiele razy. Jednak jeśli w okresie pierwszych trzydziestu dni pobytu pensjonariusza w domu opieki okaże się, że informacje podane przez płatnika w kwestionariuszu są nieprawdziwe, zlecenioborca może wypowiedzieć wysokość opłaty podstawowej ze skutkiem natychmiastowym; może również rozwiązać Umowę Opieki Stacjonarnej ze skutkiem natychmiastowym.
9. W Umowie Opieki Stacjonarnej strony określą, czy wykonanie usług, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3, wymaga każdorazowej zgody płatnika czy też zgody jedynie powyżej określonego limitu miesięcznego. W przypadku gdy wykonanie tych usług jest konieczne ze względu na stan zdrowia pensjonariusza, a uzyskanie zgody płatnika nie jest możliwe w rozsądnym czasie lub płatnik odmawia zgody, zlecenioborca ma prawo do ich wykonania i obciążenia płatnika wynikającą z tego opłatą. Odmowa płatnika uiszczenia opłaty stanowi podstawę rozwiązania Umowy Opieki Stacjonarnej przez zlecenioborcę ze skutkiem natychmiastowym. Jednak w każdym wypadku zlecenioborca jest upoważniony, bez uzyskiwania odrębnej zgody płatnika, do: transportu medycznego oraz przeprowadzenia następujących podstawowych badań laboratoryjnych będących konsekwencją niezbędnego postępowania diagnostyczno-terapeutycznego lub wskazanych ze

względu na dobro pensjonariusza: morfologia z rozmazem, CRP, glukoza, sód, potas, kreatynina, TSH i ogólne badanie moczu. Wysokość opłat za te badania określa aktualny cennik.

10. W Umowie Opieki Stacjonarnej strony określą, czy wynagrodzenie za usługi, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 4, będzie płatne gotówką lub przelewem bankowym przez pensjonariusza czy też pokrywane przez płatnika. W przypadku pokrywania wynagrodzenia przez płatnika, strony określą miesięczny limit.
11. W przypadku oddania pensjonariuszowi do korzystania aparatu telefonicznego płatnik zobowiązuje się pokryć koszty rozmów zgodnie ze szczegółowym zestawieniem opłat za połączenia i usługi dodane (billingiem), jakie pensjonariusz przeprowadził za pomocą aparatu, sporządzonym przez właściwego operatora telekomunikacji. Koszty te obejmują koszt otrzymania billingu.
12. Wysokość opłat podlega indeksacji w każdym roku kalendarzowym - jednokrotnie. Indeksacja następuje w oparciu o średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych w stosunku do roku poprzedniego, ogłaszany przez Prezesa GUS albo wskaźnik wzrostu przeciętnych miesięcznych wynagrodzeń w gospodarce narodowej w sektorze „Ochrona Zdrowia i Pomoc Społeczna” publikowany przez GUS w opracowaniu „Rynek Wewnętrzny”, w zależności od tego, który wskaźnik jest wyższy. Indeksacja obowiązuje od pierwszego dnia stycznia danego roku kalendarzowego. W przypadku, gdy wskaźniki te nie są dostępne, opłaty w zindeksowanej wysokości będą należne od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wskaźnik będący podstawą indeksacji został opublikowany. Zleceniobiorca poinformuje płatnika o zindeksowanej wysokości opłaty podstawowej oraz opłaty, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 2 Aktualna wysokość pozostałych opłat będzie podana w cenniku; cennik będzie udostępniany do wglądu w recepcji domu opieki.
13. Pierwsza rata wynagrodzenia będzie płatna niezwłocznie po zawarciu Umowy Opieki Stacjonarnej, lecz najpóźniej w chwili przyjęcia pensjonariusza do domu opieki. Rata ta będzie płatna na rachunek wskazany w Umowie Opieki Stacjonarnej. W braku zapłaty tej raty zleceniobiorca może odmówić przyjęcia pensjonariusza do domu opieki. Za pierwszą ratę wynagrodzenia uważa się wynagrodzenie za pierwszy miesiąc od zawarcia Umowy Opieki Stacjonarnej. Jeżeli Umowa Opieki Stacjonarnej nie wchodzi w życie z pierwszym dniem miesiąca, to pierwsza rata obejmie okres pierwszych 30 dni. W przypadku Umowy Opieki Stacjonarnej zawartej na czas oznaczony pierwsza rata oznacza wynagrodzenie za cały okres takiej umowy. Pozostałe raty wynagrodzenia oraz nie-ryczałtowe części wynagrodzenia będą płatne na podstawie faktury. Faktura będzie płatna w terminie i na rachunek bankowy w niej wskazane.
14. Płatnik pokrywa wszelkie koszty spełnienia świadczenia pieniężnego, w tym koszty opłat i prowizji bankowych związanych z zapłatą wynagrodzenia w ramach polecenia zapłaty, przelewu lub karty kredytowej, także związane z ewentualnym brakiem środków na rachunku bankowym w dniu płatności.
15. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia trwającej powyżej siedmiu dni zleceniobiorca może rozwiązać Umowę Opieki Stacjonarnej ze skutkiem natychmiastowym, o ile po powstaniu takiego opóźnienia poinformował płatnika i wyznaczył mu dodatkowy co najmniej siedmiodniowy termin do uiszczenia zaległości i termin ten upłynął bez skutku.
16. Płatność gotówką przyjmowana jest w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 w pokoju Administracji.
17. W przypadku zniszczenia przez pensjonariusza rzeczy wartościowych będących własnością domu opieki takich jak: telewizor, komputer, meble, materac przeciwoleżynowy itp. kosztami naprawy bądź zakupu może zostać obciążony płatnik zgodnie z wyceną.

§ 4.

Obowiązki płatnika związane z zawarciem Umowy Opieki Stacjonarnej

1. Przed rozpoczęciem świadczenia usług na postawie Umowy Opieki Stacjonarnej płatnik obowiązany jest doręczyć zleceniobiorcy podpisane przez pensjonariusza oświadczenie zgody na pobyt w domu opieki oraz na zawarcie tej umowy, według wzorca ustalonego przez zleceniobiorcę. W przypadku, gdy pensjonariusz jest ubezwłasnowolniony całkowicie, płatnik przedstawi zleceniobiorcy dokument urzędowy stwierdzający tę okoliczność oraz oświadczenie zgody podpisane przez opiekuna pensjonariusza.
2. W terminie siedmiu dni od zawarcia Umowy Opieki Stacjonarnej płatnik wskaże zakład pogrzebowy, który w przypadku śmierci pensjonariusza odbierze zwłoki w ciągu trzech godzin, i prześle pisemne oświadczenie tego zakładu stwierdzające gotowość odebrania zwłok pensjonariusza z domu opieki. W przypadku niewskazania zakładu pogrzebowego przez płatnika w określonym terminie, zwłoki pensjonariusza zostaną odebrane przez zakład współpracujący ze zleceniobiorcą, a płatnik pokryje wynikłe z tego koszty odebrania i przechowywania zwłok.
3. W celu zabezpieczenia płatności wynagrodzenia, przy pierwszej płatności płatnik wpłaca kaucję w wysokości jednomiesięcznej opłaty podstawowej, powiększonej o jednomiesięczną opłatę dodatkową, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 3, o ile takowa jest objęta pierwszą płatnością.
4. Płatnik obowiązany jest wyposażyć pensjonariusza w odpowiedni do pory roku ubiór dzienny i nocny w ilości umożliwiającej pranie zgodnie z potrzebami pensjonariusza. W przypadku niewykonania tego zobowiązania, zleceniobiorca może zakupić potrzebną odzież i obciążyć wynikłymi stąd kosztami płatnika, o ile wezwał płatnika do wykonania zobowiązania i wyznaczył mu w tym celu dodatkowy co najmniej [siedmiodniowy] termin i termin ten upłynął bez skutku. Odzież powinna być trwale oznaczona w sposób umożliwiający personelowi domu opieki identyfikację pensjonariusza. Za utratę odzieży nieoznaczonej w ten sposób zleceniobiorca nie odpowiada.
5. Płatnik jest zobowiązany do terminowego dostarczania leków nieznajdujących się na „Liście podstawowych leków i materiałów medycznych”, stanowiącej załącznik nr 1 do OWŚU, niezbędnych do leczenia pensjonariusza według zaleceń lekarskich. W przypadku niedostarczenia leków w terminie zleceniobiorca jest upoważniony, bez uzyskiwania odrębnej zgody płatnika, do wykupienia takich leków i obciążenia płatnika kosztem ich nabycia.
6. Płatnik przyjmuje do wiadomości, iż leki, o których mowa w ustępie poprzedzającym, to również leki przeznaczone do leczenia zamkniętego. Leki takie nabywane są odpłatnie przez zleceniobiorcę ze wskazaniem nazwiska pensjonariusza, dla którego lek jest przeznaczony.
7. Przyjęcie pensjonariusza do domu opieki odbywa się w godzinach 9:30 - 17:00 od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Poza wskazanymi ramami czasowymi przyjęcie pensjonariusza może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą kierownika domu opieki.

§ 5.

Czas obowiązywania Umowy Opieki Stacjonarnej

1. Umowa Opieki Stacjonarnej może być zawarta na czas oznaczony albo nieoznaczony. Umowa Opieki Stacjonarnej na czas oznaczony może być przedłużona trzykrotnie. Czwartą umowę strony zawierają na czas nieoznaczony, jeżeli przedłużenia nastąpiły podczas jednego, ciągłego pobytu pensjonariusza w domu opieki.
2. Umowa Opieki Stacjonarnej zawarta na czas nieoznaczony może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadkach wskazanych OWŚU, Umowa Opieki Stacjonarnej może być rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 2.

4. Umowa Opieki Stacjonarnej rozwiąże się z dniem następującym po dniu śmierci pensjonariusza bez potrzeby dokonywania dodatkowych czynności przez strony. Zleceniobiorca zwróci płatnikowi wniesione z góry opłaty w taki sposób, że za każdy dzień nieobowiązania tej umowy płatnik otrzyma trzydziestą część opłaty wynikającej z obowiązującego cennika opłat.
5. W ciągu pierwszych siedmiu dni pobytu pensjonariusza w domu opieki każda ze stron może rozwiązać Umowę Opieki Stacjonarnej ze skutkiem natychmiastowym.

§ 6.

Nieobecność pensjonariusza

1. W przypadku hospitalizacji pensjonariusza obciążająca płatnika opłata podstawowa zostanie zmniejszona o 35% począwszy od dnia następującego pod dniu rozpoczęcia hospitalizacji.
2. W przypadku nieobecności pensjonariusza w domu opieki z powodu innego niż hospitalizacja, obciążające płatnika opłata podstawowa oraz opłata dodatkowa, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 2, zostaną zmniejszone o 15% począwszy od dnia następującego po tym, jak pensjonariusz opuścił dom opieki.
3. W przypadku hospitalizacji pensjonariusza, płatnik ma prawo rozwiązać Umowę Opieki Stacjonarnej z zachowaniem siedmiodniowego okresu wypowiedzenia.
4. Płatnik wychodząc z domu opieki z pensjonariuszem (na spacer lub w innym celu) obowiązany jest zgłosić wyjście w dyżurce pielęgniarskiej lub pokoju Administracji oraz poinformować o planowanym czasie powrotu.
5. Pensjonariuszowi przekazanemu pod opiekę zespołu karetki pogotowia w celu przewiezienia do szpitala towarzyszyć będzie, w miarę możliwości, członek personelu opiekuńczego domu opieki. Nie dotyczy to przewiezienia pensjonariusza do szpitala psychiatrycznego lub szpitala chorób zakaźnych.

§ 7.

Zamieszkanie ze zwierzęciem

1. Zamieszkanie pensjonariusza ze zwierzęciem w domu opieki możliwe jest tylko w pokoju jednoosobowym.
2. Zwierzę nie może być uciążliwe dla innych mieszkańców domu opieki.
3. Zamieszkanie pensjonariusza z danym zwierzęciem wymaga zgody kierownika domu opieki.
4. W przypadku śmierci lub hospitalizacji pensjonariusza płatnik obowiązany jest odebrać zwierzę najpóźniej w ciągu dwudziestu czterech godzin od otrzymania stosownego zawiadomienia.
5. W przypadku nieobecności pensjonariusza z innego powodu niż hospitalizacja płatnik obowiązany jest zapewnić zwierzęciu opiekę przez cały czas takiej nieobecności.
6. W przypadku niewykonania któregoś z obowiązków, o których mowa w ust. 4 i 5, zleceniobiorca może obciążyć płatnika, tytułem kary umownej, dwukrotnością opłaty, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 2 lit. a, lub przekazać zwierzę schronisku dla zwierząt, ogrodowi zoologicznemu albo postąpić ze zwierzęciem w inny sposób dozwolony przez prawo.

§ 8.

Rozwiązanie Umowy Opieki Stacjonarnej

1. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Opieki Stacjonarnej wymaga zachowania formy dokumentowej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku rozwiązania Umowy Opieki Stacjonarnej płatnik obowiązany jest odebrać rzeczy posiadane przez pensjonariusza w terminie 14 (czternastu) dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu, rzeczy te zostaną zutylizowane.

3. W przypadku pozostawienia pensjonariusza w domu opieki po rozwiązaniu Umowy Opieki Stacjonarnej, płatnik obowiązany jest, tytułem kary umownej, uiścić, za każdy dzień naruszenia jedną dwudziestą opłaty podstawowej oraz także część opłaty dodatkowej, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 2, o ile takowa była należna.
4. Najpóźniej w dniu rozwiązania Umowy Opieki Stacjonarnej Płatnik obowiązany jest zgłosić się do dyżurki pielęgniarskiej po wypis pensjonariusza. Wypisy odbywają się w godzinach 9:30 - 17:00 od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Poza wskazanymi ramami czasowymi wypis może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą kierownika domu opieki.

§ 9.

Zmiana Umowy Opieki Stacjonarnej

1. Zmiana Umowy Opieki Stacjonarnej wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Wymóg, o którym mowa w ust. 1, nie dotyczy:
 - 1) udzielania zgody płatnika na skorzystanie przez pensjonariusza z poszczególnych usług, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3; zgoda taka może być udzielona za pomocą faksu lub poczty elektronicznej;
 - 2) określonych w OWŚU przypadków, w których zleceniobiorca uprawniony jest do wykonania dodatkowych usług na rzecz pensjonariusza mimo braku zgody płatnika.
3. W celu usunięcia wątpliwości: nie stanowią zmiany Umowy Opieki Stacjonarnej:
 - 1) indeksacja opłat zgodnie z § 3 ust. 12;
 - 2) zamawianie przez płatnika lub pensjonariusza usług, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3-5;
 - 3) zmiana cennika w zakresie usług, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3-5.
 - 4) zmiana OWŚU zgodnie § 13.
4. Zmiana wyłącznie siedziby, adresu, firmy, numeru telefonu, faksu albo innej pojedynczej informacji dotyczącej strony podanej w komparycji Umowy Opieki Stacjonarnej nie stanowi zmiany tej umowy; strona, której zmiana dotyczy, obowiązana jest niezwłocznie zawiadomić drugą stronę o zmianie.
5. Podwyższenie opłaty podstawowej lub opłaty, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 2, niewynikające z indeksacji, o której mowa § 3 ust. 12, i nieprzewidziane w OWŚU wymaga wypowiedzenia przez zleceniobiorcę dotychczasowej jej wysokości z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Podwyższenie takie nie może dotyczyć Umowy Opieki Stacjonarnej zawartej na czas oznaczony.
6. Wypowiedzenie wysokości wynagrodzenia przez zleceniobiorcę wymaga zachowania formy pisemnej.

§ 10.

Postępowanie w sprawach skarg

1. Płatnik oraz pensjonariusz mogą zgłaszać skargi do kierownika domu opieki w sprawach związanych z zawarciem, wykonywaniem, zmianą i rozwiązaniem Umowy Opieki Stacjonarnej.
2. Skarga jest rozpatrywana w terminie jednego miesiąca od jej otrzymania. W terminie tym, osoba, która ją złożyła, informowana jest o wyniku jej rozpatrzenia.
3. Od decyzji kierownika domu dotyczącej zawarcia, zmiany lub rozwiązania opieki płatnikowi przysługuje prawo odwołania do Zarządu zleceniobiorcy. Odwołanie wnosi się na piśmie.
4. Odwołanie jest rozpatrywane w terminie jednego miesiąca od otrzymania; w tymże terminie skarżący informowany jest o decyzji Zarządu; decyzja jest ostateczna.

5. Powództwo o ustalenie istnienia Umowy Opieki Stacjonarnej, jej wykonanie, rozwiązanie, ustalenie nieważności, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego jej wykonania można wytoczyć wyłącznie przed sąd siedziby zleceniobiorcy.

§ 11.

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia woli lub wiedzy stron będą uważane za otrzymane w chwili dojścia do adresata zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem ustępów 2-3.
2. Jeżeli płatnik zmienił adres wskazany przy zawarciu Umowy Opieki Stacjonarnej i nie zawiadomił o tym zleceniobiorcy, poczytuje się, że składane przez zleceniobiorcę oświadczenie woli wysyłane na ostatni znany mu adres zamieszkania lub siedziby (lub adres korespondencyjny) płatnika, jest złożone:
 - 1) w przypadku listu poleconego – z upływem siódmego dnia po powtórnej awizacji przesyłki albo z chwilą opatrzenia przesyłki adnotacją doręczyciela, iż adresat jest nieznan, wyprowadził się albo równoznaczną;
 - 2) w przypadku przesyłki kurierskiej z upływem terminu do odbioru przesyłki po nieudanej próbie doręczenia (zgodnie z warunkami świadczenia usług firmy kurierskiej) albo z chwilą ustalenia przez kuriera, że adresat pod wskazanym adresem nie zamieszkuje- w zależności od tego, który termin jest wcześniejszy.
3. W przypadku, gdy płatnik nie zawiadomił zleceniobiorcy o zmianie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, oświadczenie woli (zawiadomienie) składane przez zleceniobiorcę wywiera skutki prawne z chwilą dotarcia wiadomości na ostatnie podane przez płatnika dane teleadresowe.

§ 12.

Zleceniobiorca zapewnia, iż osoby, z pomocą których będzie wykonywał Umowę Opieki Stacjonarnej, są odpowiednio przeszkolone i posiadają wymagane uprawnienia do wykonywania zakontraktowanych czynności. Zleceniobiorca oświadcza, iż posiada wszelkie zezwolenia potrzebne do wykonania tej umowy.

§ 12¹.

Płatnik w terminie do tygodnia od przyjęcia pensjonariusza otrzyma kartę dostępu do domu opieki. Karta jest do odbioru w pokoju Administracji. Każda kolejna karta będzie wydawana za kaucją w wysokości 20 zł. Kaucja ulegnie przepadkowi w przypadku niezwrócenia karty.

§ 13.

1. Zmiana OWŚU wymaga doręczenia płatnikowi proponowanego nowego ich tekstu i wchodzi w życie z chwilą bezskutecznego upływu najbliższego możliwego terminu wypowiedzenia Umowy Opieki Stacjonarnej przez płatnika.
2. Rozszerzenie ram czasowych określonych w OWŚU dla przyjęcia, wypisu i innych czynności o charakterze formalnym nie stanowi zmiany OWŚU. Kierownik domu opieki umieszcza informację o takiej zmianie w widocznym miejscu w domu opieki.