

REGULAMIN PORTALU INTERNETOWEGO **Lekarnia.com**.

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

1. Niniejszy regulaminu portalu internetowego „**Lekarnia.com**” reguluje zasady korzystania z Usługi świadczonej przez Administratora za pośrednictwem Portalu.
2. Administratorem Portalu jest Volodymyr Poda, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „*Poda Agency Volodymyr Poda*”, NIP: 7543360723, REGON: 525647560, ul. Skautów Opolskich 9, lok. 303, 45-286 Opole.
3. Dane kontaktowe Administratora:
Poda Agency
ul. Skautów Opolskich 9, lok. 303
45-286 Opole
email: **info@lekrania.com**
4. Osoba chcąc skorzystać z usług świadczonych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu zobowiązana jest do zapoznania się z postanowieniami niniejszego Regulaminu i je zaakceptować. Akceptacja niniejszego regulaminu nie jest obowiązkowa, jednakże jej brak uniemożliwia realizację Usługi świadczonej za pośrednictwem Portalu.
5. Administrator nie świadczy Usług zdrowotnych oraz nie gromadzi danych Pacjentów w zakresie otrzymanej przez nich od Świadczeniodawcy Usługi zdrowotnej. Wszelkie Usługi zdrowotne świadczone są na rzecz Pacjenta przez Świadczeniodawcę. Administrator w ramach świadczonych Usług pełni rolę pośrednika umożliwiającego Pacjentowi skojarzenie go ze Świadczeniodawcą w celu skorzystania z Usługi zdrowotnej.
6. W ramach realizacji Usługi i Usługi zdrowotnej konieczne jest przetwarzanie danych osobowych Pacjenta. Zasady i zakres tego przetwarzania danych osobowych określa dokument „Polityka Ochrony Danych Osobowych”.
7. Słownik użytych w niniejszym Regulaminie pojęć:

Administrator/	Volodymyr Poda, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „ <i>Poda</i>
Administrator	<i>Agency Volodymyr Poda</i> ”, NIP: 7543360723, REGON: 525647560, ul.
Portalu	Skautów Opolskich 9, lok. 303, 45-286 Opole
Portal	Prowadzona przez Administratora platforma internetowa pod adresem Lekarnia.com , służąca do skojarzenia Pacjentów ze Świadczeniodawcami w celu świadczenia przez Świadczeniodawców usług medycznych
Świadczeniodawc	Podmiot leczniczy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 kwietnia 2011
a	r. o działalności leczniczej, w tym w szczególności przychodnia, lekarz, lekarz dentyista, pielęgniarka, fizjoterapeuta, rehabilitant, diagnosta laboratoryjny lub inny specjalista, świadczący ambulatoryjne usługi, zdrowotne lub paramedyczne wyłącznie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

Regulamin	Regulamin organizacyjny Świadczeniodawcy o którym mowa w art. 24
Świadczeniodawcy	ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
Pacjent	Pacjent w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta korzystający z Portalu;
Formularz	oświadczenie w formie dokumentowej złożone przez Pacjenta za pośrednictwem Portalu stanowiące propozycję zawarcia ze wskazanym przez Pacjenta Świadczeniodawcą umowy o świadczenie Usług zdrowotnych;
Usługa	Usługa świadczona za pośrednictwem Administratora Portalu polegająca na: <ol style="list-style-type: none"> 1. pośrednictwie w skojarzaniu Pacjenta ze Świadczeniodawcą według kryteriów zgłoszonych przez Pacjenta w celu zawarcia pomiędzy nimi umowy o świadczenie Usługi zdrowotnej; 2. sprawdzeniu terminarza wolnych terminów Usług zdrowotnych u danego Świadczeniodawcy; 3. rezerwacji terminu wykonania Usługi zdrowotnej u danego Świadczeniodawcy; 4. dostęp do informacji na temat Świadczeniodawcy zgromadzonych w Portalu przez Administratora;
Usługa zdrowotna	Ambulatoryjna działalność lecznicza w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej świadczona przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności po skojarzeniu z nim Pacjenta na podstawie zawartej przez nich umowy o świadczenie usług medycznych. Usługa zdrowotna może być świadczona za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wyłącznie w przypadku, jeżeli zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielone bez konieczności przeprowadzenia osobistego badania Pacjenta przez Świadczeniodawcę.
e-Recepta	Recepta na produkt leczniczy wystawiana w formie elektronicznej na podstawie przepisów ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 686).
e-Skierowanie	Wydawane na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 146). w formie elektronicznej skierowanie na leczenie.
e-Zwolnienie	zaświadczenie lekarskie o czasowej niezdolności do pracy, o którym mowa

w ustawie z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2780).

Internetowe Konto Pacjenta/ IKP	moduł systemu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2465 z późn. zm.), w którym są przetwarzane dane dotyczące Pacjenta zawarte w SIM oraz Systemie Rejestru Usług Medycznych Narodowego Funduszu Zdrowia.
Agent rozliczeniowy	dostawca prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 30 z późn. zm.), w tym agent rozliczeniowy w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę (Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015, str. 1), za pośrednictwem którego rozliczane są płatności za Usługi świadczone przez Świadczeniodawców;
Trwały nośnik	materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

§2. WARUNKI KORZYSTANIA Z PORTALU

1. Korzystanie oraz dostęp do Portalu wymagają od Pacjenta korzystania z urządzenia elektronicznego (urządzenia końcowego) takiego jak komputer, smartfon, tablet lub innego podobnego z wyposażonego w dostęp do sieci Internet i wyposażonego w przeglądarkę internetową oraz posiadania adresu poczty elektronicznej (email).
2. Większość współczesnych urządzeń końcowych i systemów operacyjnych umożliwia korzystanie z Portalu, natomiast w celu korzystania z Portalu oraz późniejszego skorzystania z Usług zdrowotnych urządzenie Pacjenta musi spełniać co najmniej następujące wymagania:
 - 1) system operacyjny Windows XP lub nowszy;
 - 2) Procesor Pentium 4,
 - 3) 2 GB pamięci RAM;
 - 4) 300 MB wolnej pamięci na dysku twardym urządzenia;
 - 5) stałe połączenie do sieci Internet;
 - 6) przeglądarka internetowa Microsoft Edge;
 - 7) posiadać wbudowane lub dołączone urządzenia umożliwiające transmisję audi-wideo (mikrofon, głośniki i kamera internetowa);

3. Korzystanie z Portalu oraz Usługa są dla Pacjenta bezpłatne.
4. Usługa zdrowotna świadczona przez Świadczeniodawców jest odpłatna na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
5. Korzystając z Portalu Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów oraz Regulaminu. Naruszenie powyższych zasad skutkuje brakiem możliwości skorzystania z Usług oraz Usług zdrowotnych.
6. Kategorycznie zabrania się wprowadzania do Portalu oraz innych powiązanych z nim systemów informatycznych złośliwego lub szkodliwego oprogramowania takiego jak np. programy szpiegujące, wirusy, programy tworzące fałszywą tożsamość cyfrową itp.
7. Administrator informuje, że treści zamieszczone na Portalu nie mają charakteru publikacji naukowych i sporządzane są wyłącznie w celu informacyjnym, natomiast nie stanowią źródła wiedzy specjalistycznej oraz podstawy do prowadzenia jakiegokolwiek działalności leczniczej i nie zastępują kontaktu ze Świadczeniodawcą.
8. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości Usług oraz w celach statystycznych Administrator korzysta z informacji zapisywanych na urządzeniu końcowym Pacjenta, tzw. „plików cookies”, za zgodą Pacjenta i warunkach opisanych szerzej w odrębnym dokumencie zwanym „Polityka prywatności”.

§3. KORZYSTANIE Z PORTALU

1. Przed skorzystaniem z Usługi i związanych z nią funkcjonalności Portalu Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz regulaminów świadczenia usług zdrowotnych przez współpracujących z Administratorem Świadczeniodawców oraz zaakceptowania ich treści. Brak akceptacji w/w regulaminów uniemożliwia skorzystanie z Usługi. Zapoznanie się z treścią regulaminów oraz ich akceptację Pacjent potwierdza poprzez samodzielne zaznaczenie właściwego pola w wyświetlonym oknie Portalu.
2. Korzystając z Usług świadczonych przez Portal Pacjent ma możliwość wykonania za pośrednictwem Administratora następujących czynności (których dostępność może być uzależniona od aktualnie wdrożonych funkcjonalności Portalu):
 - 1) zapoznania się z terminarzem oraz zakresem Usług zdrowotnych poszczególnych Świadczeniodawców;
 - 2) złożenia Świadczeniodawcy propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usługi zdrowotnej i dokonanie rezerwacji terminu na wykonanie Usługi zdrowotnej u wskazanego przez Pacjenta Świadczeniodawcę;
 - 3) zlecenia Administratorowi skojarzenia Pacjenta ze Świadczeniodawcą, który w najkrótszym możliwym terminie ma możliwość świadczenia na rzecz Pacjenta Usługi zdrowotnej we wskazanym przez Pacjenta zakresie i przesłania mu w imieniu Pacjenta propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usługi zdrowotnej;
 - 4) przekazania Świadczeniodawcy istotnych informacji mających na celu umożliwienie i/lub przyspieszenie skorzystania z Usługi zdrowotnej u Świadczeniodawcy;
 - 5) otrzymania na podany przez siebie adres email lub numer telefonu potwierdzenia terminu rezerwacji i realizacji Usługi zdrowotnej;
3. W celu rozpoczęcia korzystania z Usługi zdrowotnej pacjent zobowiązany jest do:
 - 1) wyboru zakresu Usługi zdrowotnej z jakiej chciałby skorzystać i jego zaakceptowanie poprzez naciśnięcie przycisku oznaczającego wybrany rodzaj Usługi zdrowotnej;
 - 2) zapoznanie się i zaakceptowanie treści Regulaminu i Regulaminów Świadczeniodawców;

- 3) wypełnienia Formularza poprzez podanie pełnych, prawdziwych i zgodnych z dotyczącym go stanem faktycznym informacji. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta danych niepełnych i/lub nieprawdziwych, jak również nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie tychże informacji przez samego Pacjenta osobom trzecim;
 - 4) potwierdzenie zamówienia poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” lub „Zamawiam i płacę”;
 - 5) dokonanie płatności na rzecz Świadczeniodawcy za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego zgodnie z instrukcją wyświetlaną na ekranie;
4. Po wyborze zakresu usługi i wypełnieniu Formularza Administrator w ramach funkcjonalności Portalu przekaże go najszybciej dostępnemu Świadczeniodawcy w celu umożliwienia mu należytego wykonania Usługi zdrowotnej we wskazanym przez Pacjenta terminie.
5. W celu realizacji umowy o Usługi zdrowotne Pacjent wyraża zgodę na przesłanie mu potwierdzenia jej zawarcia w formie trwałego nośnika na podany przez niego adres email.
6. Po zatwierdzeniu zamówienia i dokonaniu przez Pacjenta płatności na podany przez niego adres email zostanie przesłane potwierdzenie zawarcia umowy, terminu zamówionej Usługi zdrowotnej oraz potwierdzenie dokonanej płatności.
7. Administrator zastrzega i informuje Pacjenta, że:
- 1) Świadczeniodawca może przekazać Administratorowi w celu publikacji na Portalu informacje na jego temat, w tym w szczególności:
 - a) dane lekarzy i informacje na temat ich doświadczenia oraz specjalizacji;
 - b) lokalizacji jego placówki oraz zasad i terminów świadczenia przez niego działalności leczniczej w formie stacjonarnej;
 - c) nazwę i opis poszczególnych Usług zdrowotnych świadczonych przez Świadczeniodawcę;
 - 2) informacje, o których mowa w pkt. 1 powyżej dostępne na Portalu są opracowywane i przekazywane Administratorowi przez Świadczeniodawców. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niezgodności w/w danych przekazanych przez Świadczeniodawców z rzeczywistymi możliwościami Świadczeniodawcy;
 - 3) Świadczeniodawca może uzależnić możliwość dokonania rezerwacji terminu realizacji Usługi zdrowotnej od uiszczenia zaliczki stanowiącej część lub całość wynagrodzenia Świadczeniodawcy z tytułu zamówionej Usługi zdrowotnej.
 - 4) żadne ze świadczeń pieniężnych z tytułu zamówionych Usług zdrowotnych nie jest przekazywane na rachunek Administratora i środki te Pacjent przekazuje wyłącznie wybranemu przez siebie Świadczeniodawcy za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego. Administrator nie jest stroną żadnego stosunku prawnego zawieranego pomiędzy Pacjentem a Świadczeniodawcą;
 - 5) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za żadne płatności i rozliczenia pomiędzy Świadczeniodawcą a Pacjentem;
 - 6) Administrator dokłada wszelkich starań w celu jak najwyższego poziomu świadczenia Usług, jednakże nie ponosi on odpowiedzialności za zachowanie oraz sposób realizacji Usługi zdrowotnej przez Świadczeniodawcę, jak również nie ponosi odpowiedzialności

za treść informacji przekazywanych przez Świadczeniodawcę Pacjentowi;

7) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług z przyczyn od niego niezależnych;

8) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji Usługi zdrowotnej przez Świadczeniodawcę;

§4. OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ZDROWOTNYCH PRZEZ ŚWIADCZENIODAWCÓW

1. Świadczeniodawca udziela Pacjentowi Usług zdrowotnych na podstawie regulaminu świadczeń zdrowotnych obowiązującego u Świadczeniodawcy (dalej „Regulamin Świadczeniodawcy”), którego treść udostępniania jest Pacjentowi do akceptacji przed zawarciem umowy o Usługi zdrowotne w ramach funkcjonalności Portalu.
2. Skorzystanie z Usługi zdrowotnej wymaga wyrażenia przez Pacjenta zgody na świadczenie jej drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu.
3. W celu skorzystania z Usługi zdrowotnej Pacjent musi zawrzeć umowę o świadczenie usług zdrowotnych ze Świadczeniodawcą. Pacjent wyraża zgodę na przekazanie mu na trwałym nośniku potwierdzenia jej zawarcia za pośrednictwem poczty email.
4. Umowa o świadczenie Usługi zdrowotnej zostaje zawarta z chwilą dokonania płatności przez Pacjenta.
5. Co do zasady Usługi zdrowotne świadczone są przez Świadczeniodawców odpłatnie- chyba że Regulamin, Regulamin Świadczeniodawcy lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
6. Cennik usług świadczonych przez Świadczeniodawców zamieszczony jest na Portalu na podstronie każdego ze Świadczeniodawców, do których odnośniki znajdują się na stronie głównej Portalu.
7. Świadczeniodawcy wykonują usługi zdrowotne **codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00** Wszelkie zamówienia na Usługi zdrowotne składane poza tymi godzinami będą realizowane przez Świadczeniodawców w najbliższym dniu świadczenia przez nich Usług zdrowotnych zgodnie z kolejnością ich wpływu.
8. Realizacja zamówionej Usługi zdrowotnej rozpocznie się po otrzymaniu przez Świadczeniodawcę wymaganej płatności lub potwierdzenia jej wykonania od Agenta rozliczeniowego oraz upływu okresu uprawnienia do odstąpienia przez Pacjenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Pacjent może złożyć żądanie aby Świadczeniodawca rozpoczął świadczenie Usługi zdrowotnej przed upływem okresu na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem Świadczeniodawcy, jednakże w takiej sytuacji Pacjent zobowiązany jest do złożenia takiego oświadczenia na trwałym nośniku oraz potwierdzenia, że przyjmuje do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Świadczeniodawcę.
9. Czas realizacji zamówionej Usługi zdrowotnej uzależniony jest od ilości pacjentów danego Świadczeniodawcy oraz obowiązujących ich limitów w wystawianiu e-Recept, e-Skierowań i e-Zwolnień, jednak nie powinien on wynieść więcej niż 48h.
10. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że skutek Usługi zdrowotnej w postaci wystawienia e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia uzależniony jest wyłącznie od ostatecznej decyzji

Świadczeniodawcy podjętej na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w oparciu o przeprowadzoną konsultację i przekazane przez Pacjenta informacje zawarte w Formularzu. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że Świadczeniodawca uprawniony jest do odmowy wydania e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia w sytuacji, gdy:

- 1) przekazane przez Pacjenta informacje i ustalony na ich podstawie stan zdrowia lub inne okoliczności nie dają podstawy do ich wydania na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
- 2) dla wydania w/w dokumentów konieczne jest przeprowadzenie dodatkowych badań i/lub bezpośrednia konsultacja ze Świadczeniodawcą;
- 3) powszechnie obowiązujące przepisy prawa ograniczają możliwość wydania w/w dokumentów w trakcie udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych;

W powyższym przypadku Pacjent otrzyma od Świadczeniodawcy zwrot dokonanej płatności w terminie do 14 dni.

11. W przypadku gdy Świadczeniodawca uzna, że do prawidłowego wykonania Usługi zdrowotnej konieczne będzie udzielenie przez Pacjenta dodatkowych informacji lub przekazanie dokumentacji medycznej Świadczeniodawca bezpośrednio skontaktuje się z Pacjentem na dane kontaktowe wskazane przez niego w Formularzu lub za pośrednictwem istniejącej funkcjonalności Portalu, w celu uzyskania w/w informacji/dokumentów. Czas realizacji Usługi zdrowotnej ulega zawieszeniu do czasu dostarczenia przez Pacjenta Świadczeniodawcy w/w informacji/dokumentów. Świadczeniodawca może uznać również za konieczny kontakt telefoniczny i bezpośrednią rozmowę z Pacjentem w celu uzyskania w/w informacji lub zweryfikowania prawdziwości wcześniej przekazanych informacji- na co Pacjent wyraża zgodę.

12. W przypadku gdy Pacjent:

- 1) nie dostarczy informacji i/lub dokumentów, o których mowa w ust. 11 powyżej w terminie 48h od zgłoszenia takiej potrzeby przez Świadczeniodawcę, lub
- 2) trzykrotnie nie odbierze połączenia od Świadczeniodawcy

Świadczeniodawca nie jest zobowiązany do dalszego świadczenia Usługi zdrowotnej, która zostaje uznana za wykonaną, a Pacjentowi nie przysługuje roszczenie o zwrot jakichkolwiek środków.

13. Świadczeniodawca może odmówić świadczenia Usługi zdrowotnej w przypadku m.in. rażąco konfliktowego zachowania ze strony Pacjenta (w tym wulgarnego lub obraźliwego sposobu prowadzenia rozmowy ze Świadczeniodawcą) lub podejrzenia przekazywania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nierzetelnych lub niepełnych (w tym niewystarczających) informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez Świadczeniodawcę do Pacjenta, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry oraz obowiązków wynikających z tej ustawy.

14. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w ramach Usługi zdrowotnej nie ma możliwości uzyskania świadczeń refundowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

15. Jeżeli Świadczeniodawca w trakcie Usługi zdrowotnej stwierdzi, że istnieją przesłanki do

wystawienia Pacjentowi e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia, to taki wystawiony dokument zostanie odpowiednio do jego rodzaju w pierwszej kolejności przypisany do IKP Pacjenta lub przesłany płatnikowi składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a dodatkowo zostanie przesłany na adres email Pacjenta dodatkowy dokument potwierdzający ich wystawienie. W przypadku zgłoszenia przez Pacjenta dodatkowego żądania przesłania wydruku w/w dokumentu w formie fizycznej na wskazany przez niego adres, to Pacjent zobowiązany jest do poniesienia dodatkowej opłaty manipulacyjnej w celu pokrycia kosztów związanych z ich sporządzeniem i wysyłką.

16. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zrealizowania/skorzystania z e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia z powodu podania przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji na jego temat.

§5. REKLAMACJE

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji związanych ze świadczeniem Usług i Usług zdrowotnych.
2. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - 1) Imię i nazwisko
 - 2) adres email
 - 3) numer zamówienia
 - 4) określenie przedmiotu reklamacji i żądania Pacjenta oraz opis zdarzenia objętego reklamacji z podaniem co najmniej daty wykonywania reklamowanej usługi;
3. Reklamacje dotyczące Usług należy kierować na dane kontaktowe Administratora podane na wstępie Regulaminu, a reklamacje dotyczące Usług zdrowotnych należy kierować na dane kontaktowe danego Świadczeniodawcy, którego usługę reklamuje Pacjent. Jeżeli funkcjonalność Portalu udostępni taką opcję w celu złożenia reklamacji Pacjent może skorzystać z formularza kontaktowego udostępnionego.
4. Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Administratora niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji Pacjenta.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana Pacjentowi na podany przez niego adres email i/lub adres korespondencyjny.
6. Postępowanie reklamacyjne jest uprawnieniem, a nie obowiązkiem Pacjenta. Pacjentowi niezależnie od postępowania reklamacyjnego przysługują uprawnienia do dochodzenia jego roszczeń na drodze postępowania sądowego lub z pomocą innych właściwych organów administracji publicznej.
7. Pacjent będący konsumentem w Unii Europejskiej, jest również uprawniony do skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń elektronicznie poprzez specjalną platformę interaktywną ODR (Online Dispute Resolution). Link do platformy ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§6. USTAWOWE PRAWO PACJENTA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZE ŚWIADCZENIODAWCĄ

1. Pacjent ma prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy, a w

- przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – po upływie 30 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent musi poinformować Świadczeniodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
 4. Pacjent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Pacjent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
 5. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy Świadczeniodawca zwróci Pacjentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez niego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Świadczeniodawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Świadczeniodawca zostanie poinformowany decyzji Pacjenta o wykonaniu prawa odstąpienia od zawartej umowy.
 6. Świadczeniodawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pacjenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Pacjent zgodzi się na inne rozwiązanie.
 7. Jeżeli Pacjent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci Świadczeniodawcy kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Świadczeniodawcę o odstąpieniu od niniejszej umowy.

§7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pacjent ma prawo zgłaszać Administratorowi wszelkie informacje na temat zauważonych przez siebie błędów i awarii oraz inne uwagi dotyczące funkcjonowania Portalu na adres email Administratora.
2. Administrator zastrzega sobie prawo do ograniczenia w dowolnym wskazanym przez niego czasie możliwości z korzystania z Portalu lub jego części i ich funkcjonalności, w szczególności z uwagi na konieczność przeprowadzenia prac modernizacyjnych, serwisowych koniecznych dla utrzymania prawidłowej funkcjonalności Portalu oraz jego poprawy.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności w przypadku gdy konieczność taka wyniknie ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W takiej sytuacji Administrator przedstawi Pacjentowi do akceptacji treść zmienionego Regulaminu, a Pacjent może bez żadnych negatywnych dla siebie konsekwencji odmówić jego akceptacji, jednakże w tym przypadku Administrator nie będzie mógł dalej świadczyć dla Pacjenta Usług. O planowanych zmianach Regulaminu Administrator będzie informować na stronie internetowej Portalu z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu będą wchodzić w terminie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Administrator Portalu wraz z rozwojem funkcjonalności Portalu udostępni Pacjentowi możliwość pozostawienia w Portalu komentarza (opinii) oraz oceny otrzymanej Usługi. Pacjent po zakończeniu świadczenia Usługi zdrowotnej otrzyma na podany przez siebie adres email link odsyłający do podstrony Portalu umożliwiającej Pacjentowi pozostawienie komentarza i wydania oceny otrzymanej Usługi w sposób uniemożliwiający ingerencję Administratora w ich treść. Komentarz pacjenta nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

w tym w szczególności nie może naruszać dóbr osobistych innych osób i podmiotów oraz zasad współżycia społecznego, w tym w szczególności nie może zawierać wulgaryzmów, zwrotów niecenzuralnych oraz obraźliwych, określeń nieprawdziwych i oszczerczych, wzywających do nienawiści lub przemocy, zawierających dane osobowe jakichkolwiek osób lub naruszające prawa autorskie jakichkolwiek osób. Administrator zastrzega sobie prawo odmowy publikacji lub usunięcia komentarzy naruszających powyższe zasady, a autorowi komentarza nie przysługują względem Administratora z tego tytułu żadne roszczenia.

5. Świadczenie Usług podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji Usług strony zobowiązują się rozwiązywać w pierwszej kolejności w sposób polubowny, a w przypadku gdyby ten sposób nie był wystarczający strony poddają jego rozstrzygnięcie sądów miejscowo właściwych dla siedziby Administratora- chyba że powszechnie obowiązujące przepisy prawa zastrzegają inną wyłączną właściwość miejscową.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
7. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem 25 września 2024 r.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy – Załącznik nr 1 do Regulaminu

Miejscowość, data

Pełna nazwa przedsiębiorcy

Adres siedziby przedsiębiorcy

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy zawartej w dniuna odległość*/poza lokalem przedsiębiorstwa* bez podania przyczyny.

Towar zwrócę stosownie do postanowień umowy.

Proszę o zwrot ceny towaru na konto*..... / w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.*

.....

Podpis konsumenta

* Niepotrzebne skreślić

Załącznik: dowód zakupu*/umowa* (zalecane)

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Pacjent ma prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – po upływie 30 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent musi poinformować Świadczeniodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Pacjent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Pacjent wystąpił informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy Świadczeniodawca zwróci Pacjentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez niego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Świadczeniodawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Świadczeniodawca zostanie poinformowany decyzji Pacjenta o wykonaniu prawa odstąpienia od zawartej umowy. Świadczeniodawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pacjenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Pacjent zgodzi się na inne rozwiązanie. Jeżeli Pacjent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci Świadczeniodawcy kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Świadczeniodawcę o odstąpieniu od niniejszej umowy.

[5]

[6]

Instrukcja wypełniania:

[1] Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu w cudzysłowie:

w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii

elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie energii

cieplnej lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: „zawarcia umowy.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące towarem): „w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu towarów, które są dostarczane osobno: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniego z towarów.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towarów dostarczanych partiami lub w częściach: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.”;

w przypadku umów o regularne dostarczanie towarów przez czas oznaczony: „w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszego z towarów.”.