

# Regulamin rezerwacji wizyt i wizyt online

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „Regulamin”) określa zakres i warunki świadczenia usług przez Michała Niewińskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej PsychoMedic.pl Klinika Psychologiczno – Psychiatryczna z siedzibą w Warszawie (02-786) ul. Jastrzębowskiego 24 lok. U2, posiadającego nr NIP: 6222433116, REGON: 141712292, telefon: 799-399-499 (dalej jako „Usługodawca” lub „Klinika”) na rzecz osób fizycznych za pośrednictwem witryny internetowej znajdującej się pod adresem elektronicznym [www.psychomedic.pl](http://www.psychomedic.pl) w tym [www.psychomedic.online](http://www.psychomedic.online) (dalej jako „Serwis”) wykorzystującej system rejestracji online haloDoctor.
2. Aplikacja haloDoctor to platforma informatyczna, której dostawcą jest BioStat sp. z o.o. (ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000351860, NIP: 6423125404, kapitał zakładowy: 110.000 zł; dalej jako „Biostat”), która umożliwia rejestrację i zakup Wizyty w placówkach stacjonarnych Usługodawcy oraz zakup i przeprowadzenie przez lekarzy i specjalistów Usługodawcy E-Wizyty z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Zasady świadczenia usług informatycznych określa Regulamin świadczenia usług przez Biostat.
3. Usługodawca za pomocą Serwisu świadczy usługi umożliwiające Pacjentom dokonywanie rezerwacji lub zakupu Wizyty w placówkach stacjonarnych Usługodawcy oraz zakupu i odbycia E-Wizyty prowadzonej przez lekarzy i specjalistów Usługodawcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
4. Serwis udostępnia Pacjentowi ponadto możliwość zmiany terminów Wizyt oraz E-Wizyt, odwoływania Wizyt oraz E-Wizyt, prowadzenia i przeglądania historii Wizyt oraz E-Wizyt.
5. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.).
6. Pacjentem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest pełnoletnia osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza skorzystać z usług Serwisu bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (dalej jako „Pacjent”).
7. Dopuszcza się korzystanie z Wizyt i E-Wizyt przez osoby niepełnoletnie, za wyraźną zgodą ich opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Kliniki

jest uprawniony do żądania w każdym czasie, przedłożenia stosownej zgody oraz do odmowy świadczenia Wizyt i E-Wizyt, w przypadku braku takiej zgody.

8. Zawartość Serwisu, w szczególności teksty i znaki graficzne stanowią własność Usługodawcy i jest prawnie chroniona.

## **§ 2. Ogólne warunki świadczenia usług**

1. Serwis stanowi narzędzie do zarządzania on-line konsultacjami medycznymi odbywającymi się w stacjonarnych placówkach Usługodawcy (dalej jako „Wizyta”) oraz do zarządzania on-line konsultacjami medycznymi świadczonymi drogą elektroniczną w formie telefonicznej konsultacji lub wideo konsultacji (dalej jako „E-wizyta”).
2. Aktualna lista stacjonarnych placówek świadczących konsultacje medyczne wraz z ich adresami oraz danymi kontaktowymi dostępna jest na stronie internetowej <https://psychomedic.pl/kontakt/>.
3. Konsultacji medycznych udzielają lekarze i specjaliści Kliniki Psychologiczno – Psychiatrycznej PsychoMedic.pl prowadzonej przez Usługodawcę.
4. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że świadczenie Usług odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Korzystanie z Serwisu może odbywać się wyłącznie na zasadach określonych w treści niniejszego Regulaminu.
6. Rezerwacja i/lub zakup Wizyty i/lub E-Wizyty oraz akceptacja niniejszego Regulaminu, jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i/lub stacjonarną przez Usługodawcę bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.
7. W celu właściwego korzystania z Serwisu Pacjent powinien posiadać komputer lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych oraz dostęp do Sieci Internet.
8. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne jednak Pacjent chcąc dokonać zakupu Wizyty lub E-wizyty zobowiązany jest do uiszczenia płatności za wybraną przez siebie usługę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem znajdującym się na stronie Serwisu. Pacjent zostanie poinformowany przed dokonaniem zakupu Wizyty lub E-wizyty o jej całkowitym koszcie.
9. Pacjent może przeglądać zawartość Serwisu bez dokonania rejestracji.
10. Zakup Wizyty i/lub E-Wizyty, a także korzystanie z E-Wizyty możliwe jest zarówno po uprzednim dokonaniu rejestracji konta przez Pacjenta, jak również bez dokonania rejestracji konta przez Pacjenta. Zarządzanie Wizytami i E-Wizytami możliwe jest jedynie po uprzednim dokonaniu rejestracji konta przez Pacjenta.
11. W celu dokonania rejestracji za pośrednictwem Serwisu Pacjent podaje w szczególności następujące dane osobowe:

- imię
- nazwisko
- adres zamieszkania
- numer PESEL
- adres e-mail
- numer telefonu.

Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do korzystania z systemu rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub E-Wizyty, wystawienia recepty i/lub zwolnienia lekarskiego w związku z Wizytą/E-Wizytą, jak również prowadzenia Elektronicznej Dokumentacji Medycznej Pacjenta.

12. Przed dokonaniem rejestracji Pacjent zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu i dokonać jego akceptacji.

13. Po dokonaniu rejestracji w Serwisie Pacjent otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą rejestrację w Serwisie (założenie konta).

14. Konto zakładane jest na czas nieokreślony. Pacjent ma możliwość samodzielnej likwidacji konta za pośrednictwem Serwisu w dowolnej wybranej przez siebie chwili, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

15. Po 6 miesiącach nieaktywności konta Pacjenta (brak rejestracji Wizyty lub E-wizyty) od dnia ostatniej Wizyty Lub E-wizyty, Usługodawca zastrzega sobie możliwość usunięcia konta Pacjenta.

16. Dokonanie rejestracji w Serwisie możliwe jest w dowolnym momencie.

17. W celu należytego świadczenia usług, w tym zapewnienia kontaktu z Pacjentem, Usługodawca będzie przysyłał na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej i/lub numer telefonu krótkie wiadomości o charakterze technicznym dotyczące dokonanych rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub E-Wizyty (w szczególności kod potwierdzający rezerwację i/lub zakup Wizyty i/lub E-Wizyty lub informację przypominająca o wizycie). W celu uniknięcia wątpliwości, komunikaty o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

18. Podczas korzystania z Serwisu Pacjent jest zobowiązany do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu oraz do korzystania z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników.

19. Pacjent może korzystać z Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę niezależnie od tego czy dokonał rejestracji.

### **§ 3. Rezerwacja i Zakup Wizyty**

1. Pacjent ma możliwość dokonania rezerwacji (bez opłacenia Wizyty z góry – z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 poniżej) lub zakupu (opłacenie Wizyty z góry) zgodnie z cennikiem umieszczonym w Serwisie, Wizyty odbywającej się w stacjonarnej placówce medycznej Usługodawcy:

- telefonicznie pod numerem telefonu 799-399-499 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie imienia i nazwiska, identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL), adresu (nazwa miejscowości, ulica, numer domu, kod pocztowy, numer lokalu) oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania rezerwacji lub zakupu Wizyty i/lub wystawienia recepty.
- za pomocą Serwisu za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu Wizyt zamieszczonego w Serwisie poprzez podanie co najmniej imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, numeru PESEL, adresu e-mail oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania rezerwacji lub zakupu Wizyty i/lub wystawienia recepty.

2. Ceny za Wizyty podawane są w złotych polskich i są cenami brutto tzn. zawierają podatek VAT.
3. W ciągu 24 godzin Pacjent może dokonać maksymalnie do dwóch rezerwacji Wizyty.
4. Rezerwacja lub zakup Wizyty odbywa się poprzez wybór lekarza lub specjalisty, miejsca wizyty (placówki stacjonarnej), daty i godziny wizyty oraz potwierdzenie swojego wyboru poprzez kliknięcie przycisku „Umów wizytę”.
5. Pacjent – w przypadkach lekarzy i/lub specjalistów Usługodawcy ściśle wskazanych w Serwisie - ma możliwość rezerwacji Wizyty za pośrednictwem Serwisu lub telefonicznie bez jej opłacenia z góry, z tym zastrzeżeniem, że dotyczy to Pacjentów korzystających z usług wskazanego lekarza i/lub specjalisty Usługodawcy po raz kolejny w odniesieniu do wizyt stacjonarnych. W takim przypadku płatność za Wizytę następuje w placówce medycznej z góry przed rozpoczęciem Wizyty stacjonarnej.
6. W przypadku dokonywania przez Pacjenta rezerwacji Wizyty po raz pierwszy u wybranego przez Pacjenta lekarza i/lub specjalisty Usługodawcy, Usługodawca zastrzega sobie możliwość pobrania od Pacjenta opłaty za rezerwację Wizyty w wysokości ceny należnej za Wizytę.
7. W przypadku zakupu Wizyty za pośrednictwem Serwisu, płatności dokonywane są przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495).
8. W przypadku dokonywania zakupu Wizyty telefonicznie, Usługodawca przesyła na wskazany przez Pacjenta w trakcie zakupu adres e-mail lub numer telefonu link do dokonania płatności za zakupioną Wizytę. Płatność dokonywana jest przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495) lub – w

razie braku możliwości płatności za pośrednictwem serwisu płatności PayU np. z powodu awarii - za pośrednictwem przelewu bankowego na rachunek bankowy Usługodawcy w terminie wskazanym przez Usługodawcę wraz z przesłanym linkiem do dokonania płatności. W przypadku braku płatności w wyznaczonym terminie Wizyta zostanie anulowana.

9. Po skutecznym dokonaniu rezerwacji Wizyty Pacjent otrzymuje na podany przez siebie w trakcie rezerwacji adres e-mail lub numer telefonu – odpowiednio wiadomość e-mail lub sms z potwierdzeniem daty i godziny Wizyty.

10. W przypadku skutecznego zakupu Wizyty, tj. dokonanie płatności za Wizytę i zaksięgowanie środków na rachunku Usługodawcy, Pacjent otrzymuje na podany przez siebie w trakcie adres e-mail lub numer telefonu – odpowiednio wiadomość e-mail lub sms z potwierdzeniem daty i godziny Wizyty.

11. Pacjent ma możliwość odwołania Wizyty za pośrednictwem Serwisu po zalogowaniu się do swojego konta lub telefonicznie pod numerem telefonu i w czasie wskazanym w ust. 1a powyżej, z zastrzeżeniem § 6 poniżej.

#### **§ 4. Zakup i rezerwacja E-wizyty**

1. Pacjent ma możliwość dokonania zakupu E-wizyty zgodnie z cennikiem umieszczonym w Serwisie:

- telefonicznie pod numerem telefonu 799-399-499 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie imienia i nazwiska, identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL), adresu (nazwa miejscowości, ulica, numer domu, kod pocztowy, numer lokalu) oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania zakupu E-wizyty i/lub wystawienia recepty.
- za pomocą Serwisu za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu Wizyt zamieszczonego w Serwisie poprzez podanie co najmniej imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, numeru PESEL, adresu e-mail oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania zakupu E-wizyty i/lub wystawienia recepty .

2. Ceny za E-wizyty podawane są w złotych polskich i są cenami brutto tzn. zawierają podatek VAT.

3. Pacjent nie ma możliwości rezerwacji E-wizyty oferowanej przez Usługodawcę bez jej jednoczesnego opłacenia.

4. Zakup E-wizyty odbywa się poprzez wybór lekarza lub specjalisty, formę E-wizyty (audio lub wideo), daty i godziny E-wizyty oraz planowanego czasu jej trwania oraz – w przypadku zakupu za pomocą Serwisu - potwierdzenie swojego wyboru poprzez kliknięcie przycisku „Umów wizytę”.

5. Płatności za E-wizyty zakupione za pośrednictwem Serwisu dokonywane są przez Pacjenta z góry za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495).
6. W przypadku dokonywania zakupu E-wizyty telefonicznie, Usługodawca przesyła na wskazany przez Pacjenta w trakcie zakupu adres e-mail lub numer telefonu link do dokonania płatności za zakupioną E-wizytę. Płatność dokonywana jest przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495).
7. Po skutecznym dokonaniu płatności za E-wizytę i zaksięgowaniu środków na rachunku Usługodawcy, Pacjent uzyskuje dostęp do E-wizyty w Serwisie i/lub otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą zakup E-wizyty, w tym wybrany przez siebie termin E-wizyty, oraz szczegóły realizacji usługi, tj. link niezbędny do realizacji E-wizyty oraz dane do logowania (login stanowiący podany przez Pacjenta w czasie rejestracji adres e-mail oraz indywidualne hasło Pacjenta generowane bezpośrednio przez System), przy czym dane do logowania przesyłane są Pacjentowi jedynie w czasie zakupu pierwszej E-wizyty i Pacjent korzysta z nich także w razie realizacji kolejnych E-wizyt zakupionych u Usługodawcy.
8. W ciągu 24 godzin Pacjent może zakupić nieograniczoną liczbę dostępnych E-wizyt na stronie Serwisu.
9. Świadczenie usługi E-wizyty odbywa się w języku polskim i językach obcych u wybranych lekarzy oraz specjalistów.
10. Pacjent przerywając E-wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej w ramach E-wizyty.
11. Pacjent podczas trwania E-wizyty ma możliwość przestania lekarzowi bądź specjalście Usługodawcy wyników badań bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia. Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.
12. Pacjent przed rozpoczęciem E-wizyty zostanie poproszony przez Specjalistę lub Lekarza o okazanie dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego jego tożsamość.
13. Po zrealizowanej E-wizycie paragon za wykonaną usługę Pacjent może odebrać osobiście w Klinice, w której przyjmuje Specjalista lub Lekarz u którego Pacjent odbył E-wizytę.
14. O chęci wystawienia faktury Pacjent zobowiązany jest poinformować Usługodawcę przed realizacją E-wizyty poprzez przesłanie na adres mailowy [kontakt@psychomedic.pl](mailto:kontakt@psychomedic.pl) danych, na które faktura ma zostać wystawiona po realizacji E-wizyty.

15. Pacjent ma możliwość odwołania E-wizyty za pośrednictwem Serwisu po zalogowaniu się do swojego konta lub telefonicznie pod numerem telefonu i w czasie wskazanym w ust. 1a powyżej, z zastrzeżeniem § 6 poniżej.

### **§ 5. Wymogi techniczne E-wizyty**

1. E-wizyty udzielane są z wykorzystaniem tradycyjnego połączenia audio z numeru zastrzeżonego (w przypadku telefonicznych konsultacji medycznych) oraz za pomocą systemu teleinformatycznego, którego dostawcą jest Biostat i która umożliwia komunikację zdalną (wideowizyta) pomiędzy Pacjentem a lekarzem lub specjalistą Usługodawcy w ramach E-Wizyty, a w razie potrzeby również Skype lub innego komunikatora.

2. Pacjent powinien być podłączony do sieci Internet chyba, że wykorzystuje jedynie telefon komórkowy w celu wykonania telefonicznej E-wizyty.

3. Pacjent w celu uruchomienia E-wizyty w formie wideowizyty powinien:

a. zalogować się do swojego konta w Serwisie w wybranym przez siebie terminie E-wizyty, wykorzystując oprogramowanie wskazane w niniejszym paragrafie. Pacjent rozpoczyna E-wizytę po kliknięciu w przycisk „Rozpocznij wizytę online”.

lub

b. w wybranym przez siebie terminie E-wizyty uruchomić link niezbędny do realizacji E-wizyty przesłany Pacjentowi przez Usługodawcę na wskazany przez Pacjenta adres e-mail po dokonaniu zakupu E-wizyty.

4. Pacjent w celu odbycia E-wizyty może wykorzystać komputer, tablet, telefon komórkowy lub inne urządzenie. Urządzenie to musi być wyposażone w sprawnie działający mikrofon oraz kamerę (w przypadku wideowizyty). Przed wizytą należy wyrazić zgodę na uruchomienie oraz dostęp do mikrofonu oraz kamery.

### **§ 6. Odwołanie lub zmiana terminu Wizyty lub E-wizyty**

1. Pacjent – od dnia zakupu Wizyty i/lub E-wizyty - ma prawo odwołania zakupionej Wizyty i/lub E-wizyty (odstąpienia od umowy) najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania – telefonicznie pod numerem telefonu 799-399-499 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL) oraz imienia i nazwiska Lekarza lub Specjalisty oraz daty i godziny odwoływanej wizyty - w takim przypadku umowę uważa się za niezawartą. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do odwołania Wizyty lub E-wizyty. Wyjątek od powyższego stanowi psychoterapia, gdzie warunki odwoływania Wizyty i/lub E-Wizyty są ustalane indywidualnie z psychoterapeutą.

2. W przypadku odwołania przez Pacjenta Wizyty i/lub E-wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem kwota uiszczona wcześniej za świadczenie nie będzie zwracana. Brak zwrotu środków spowodowany jest koniecznością poniesienia przez

Klinikę kosztów należytego przygotowania wizyty Pacjenta oraz kosztów związanych z personelem medycznym i niezbędną infrastrukturą Kliniki.

3. W przypadku nie pojawienia się Pacjenta na Wizycie i/lub na E-Wizycie w zarezerwowanym czasie i nieodwołania tej Wizyty i/lub E-Wizyty w terminie 24 h przed wizytą – uiszczona wcześniej płatność za Wizytę i/lub E-wizytę nie będzie zwracana.

4. Kwota uiszczona za Wizytę i/lub E-wizytę zakupioną w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem nie będzie zwracana w razie jej odwołania w tym czasie.

5. Pacjent może dokonywać modyfikacji zakupionej Wizyty lub E-Wizyty poprzez zmianę terminu jej realizacji najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania. Zmiany terminu realizacji Wizyty i/lub E-Wizyty Pacjent może dokonać wyłącznie telefonicznie pod numerem telefonu 799-399-499 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL) oraz imienia i nazwiska Lekarza lub Specjalisty oraz daty i godziny zmienianej wizyty oraz wskazanie proponowanej nowej daty i godziny wizyty. Zmiana terminu Wizyty i/lub E-wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed planowanym jej rozpoczęciem wiąże się koniecznością ponownej opłaty za rezerwację nowego terminu.

6. W przypadku odwołania lub zmiany terminu Wizyty i/lub E-wizyty Pacjent otrzymuje potwierdzenie dokonanej czynności w postaci wiadomości SMS przesłanej na podany przez siebie numeru telefonu komórkowego lub na adres e-mail wskazany przez Pacjenta.

7. W przypadku odwołania przez Pacjenta Wizyty lub E-Wizyty w czasie dłuższym niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem oraz w przypadku odwołania Wizyty lub E-Wizyty przez lekarza lub Usługodawcę – następuje zwrot całej uiszczonej przez Pacjenta kwoty z tego tytułu w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty za Wizytę lub E-Wizytę, tj. za pomocą serwisu PayU na rachunek/kartę, z której dokonana była wpłata lub przelewem na podany przez Pacjenta numer konta bankowego. Usługodawca dokonuje zwrotu środków Pacjentowi w terminie 14 dni od momentu wysłania wniosku o zwrot zapłaconej kwoty za Wizytę lub E-wizytę. W przypadku zwrotu należności Pacjent może zostać obciążony kosztami prowizji i opłat, które obciążą Serwis w związku z tą Wizytą lub E-Wizytą przez PayU (zgodnie z regulaminem usługi) lub bank w przypadku przelewu zagranicznego (zgodnie z opłatami nałożonymi przez bank).

## **§ 7. Odpowiedzialność**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Pacjenta z Serwisu, jak również skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie hasła i loginu Pacjenta, jeżeli jest to wynikiem niezachowania ostrożności przez Pacjenta.

2. Pacjent zobowiązuje się w trakcie Wizyty i/lub E-Wizyty do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca oraz jego personel medyczny nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Pacjenta



nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.

3. Usługi oferowane przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu nie są przeznaczone dla Pacjentów:

- wymagających hospitalizacji
- w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z Serwisu.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów usług telekomunikacyjnych z którymi Pacjent ma podpisane umowy i które to usługi wykorzystuje do korzystania z usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę

6. Pacjent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z Serwisu, w tym przerwać trwającą E-wizytę bez ponoszenia żadnych konsekwencji. W celu uniknięcia wątpliwości, Pacjent przerywając E-wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej.

7. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć usługi za pomocą Serwisu z należytą starannością. W przypadku wystąpienia ewentualnych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu, niezależnych od Usługodawcy, których skutkiem może być ewentualna kolizja zarezerwowanego terminu Wizyty i/lub wykupionej E-Wizyty z terminem wybranym w tym samym czasie przez innego Pacjenta, Usługodawca zastrzega sobie możliwość zapewnienia Pacjentowi możliwie najbardziej dogodnego terminu zamiennego dla wybranej usługi. Pacjent ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Usługodawcę a tym samym może zrezygnować z usługi, otrzymując zwrot poniesionych kosztów.

8. Pacjent ponosi koszty związane z posiadaniem sprzętu umożliwiające korzystanie z E-Wizyty, w szczególności koszty usług telekomunikacyjnych wg. cennika operatora, świadczącego usługi telekomunikacyjne na rzecz Pacjenta, oraz koszty dostępu do sieci Internet. Połączenia telefoniczne realizowane w ramach E-Wizyty nie są połączeniami typu premium.

## **§ 8 Wystawianie opinii**

1. Po zrealizowanej konsultacji medycznej Pacjent ma możliwość, po uprzednim zalogowaniu się do swojego konta w Serwisie, wystawienia opinii na temat lekarza lub specjalisty oraz udzielonej konsultacji medycznej. Do dodania opinii konieczne jest posiadanie Konta Pacjenta w Serwisie i zalogowanie.

2. Pacjent nie może zamieścić w treści opinii plików graficznych, elementów graficznych, zdjęć, filmów oraz odesłań internetowych do innej strony internetowej (linków). Inne ograniczenia techniczne dotyczące dodawania opinii, w tym informacja

ograniczająca ilość ich znaków, będą komunikowane Pacjentowi w Serwisie podczas dodawania opinii.

3. Pacjent jest odpowiedzialny za treść publikowanej opinii. Zabrania się publikacji opinii naruszających prawa osób trzecich lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa, którymi są w szczególności opinie, które:

- zawierają treści nieprawdziwe, pomówienia, obraźliwe, obsceniczne, wulgarne, oszczercze, nienawistne, zawierające groźby,
- wzbudzają rasizm, fanatyzm, nienawiść lub jakiegokolwiek rodzaju krzywdzenie fizyczne jakichkolwiek grup ludzi lub osób,
- prześladują lub popierają prześladowanie innych osób,
- zawierają informacje, które powodują lub stanowią zagrożenie prywatności lub bezpieczeństwa jakichkolwiek osób,
- zawierają informacje promujące nielegalne działania bądź zachowania,
- naruszają prawa własności intelektualnej osób trzecich,
- zawierają linki do stron internetowych,
- promują lub sprzyjają przestępczym działaniom lub przedsięwzięciom albo zawierają instrukcje nielegalnych czynności,
- naruszają lub stanowią próbę naruszenia praw ochrony prywatności, praw do komercyjnego wykorzystania dóbr osobistych, praw autorskich, praw ochrony znaków towarowych, praw wynikających z umów oraz innych praw jakiejkolwiek osoby,
- szerzą propagandę i/lub symbole organizacji, które są niekonstytucyjne lub nielegalne.

4. Wszystkie opinie wystawiane przez Pacjentów są moderowane przez Usługodawcę, w celu uniknięcia publikacji treści niezgodnych z prawem, Usługodawca zastrzega sobie prawo do publikowania wybranych opinii. Powyższe dotyczy w szczególności weryfikacji tych treści, co do których, opierając się na doniesieniach osób trzecich lub odpowiednich organów stwierdzono, że mogą one stanowić naruszenie niniejszego Regulaminu, obowiązujących przepisów prawa lub uszczerbek dla dobrego imienia Usługodawcy.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do umieszczenia w ramach Serwisu informacji o usunięciu treści.

6. Poprzez publikację opinii (w tym zamieszczenie swojego wizerunku) Pacjent udziela Usługodawcy bezterminowej, bez ograniczenia czasowego, terytorialnego, ilościowego oraz bez wynagrodzenia dla Klienta oraz innych podmiotów - licencji na jej wykorzystywanie, utrwalanie, zwielokrotnianie, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz udostępnienie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do

nich dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym. Celem udzielenia licencji, o której mowa w zdaniu poprzednim, jest promocja Serwisu.

7. Zamieszczane oraz udostępnione przez Pacjentów treści nie wyrażają poglądów Usługodawcy.

## § 9. Reklamacje

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi - Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.

2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: NZOZ Psychomedic.pl Klinika Psychologiczno – Psychiatryczna, 02-786 Warszawa, ul. Jastrzębowskiego 24 lok. U2 .

3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu, w tym adres e-mail, oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań. Podanie danych osobowych w celu zgłoszenia reklamacji jest niezbędne w celu właściwego przeprowadzenia procesu obsługi reklamacji.

4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej otrzymania.

5. Pacjent zostanie poinformowany o sposobie rozpoznania reklamacji w formie pisemnej przesłanej na wskazany przez Pacjenta w reklamacji adres e-mail.

## § 10. Dane osobowe

### **INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W MYŚL OGÓLNEGO ROZPORZĄDZENIA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH TZW. RODO**

W związku z realizacją wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: Rozporządzenie) NZOZ PsychoMedic.pl Klinika Psychologiczno-Psychiatryczna informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych:

#### **I. Administrator**

Administratorem Państwa danych osobowych jest Michał Niewiński prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą NZOZ PsychoMedic.pl Klinika Psychologiczno-Psychiatryczna z siedzibą w Warszawie (02 – 786) przy ul. Jastrzębowskiego 24 lok. U2, NIP: 62-224-33-116, REGON: 141712292, zwany dalej „Administratorem”.

#### **II. Inspektor Ochrony Danych**

W klinice został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: dr Katarzyna Mączyńska, e-mail:

inspektor@mbrk.pl. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

### **III. Kategorie danych osobowych**

Administrator przetwarza następujące kategorie danych: dane identyfikacyjne, dane adresowe dane kontaktowe, dane o stanie zdrowia oraz dane genetyczne i biometryczne.

### **IV. Cele oraz podstawa prawna przetwarzania danych osobowych**

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych przez Administratora, oprócz uzyskanych zgód, jest art. 9 ust. 2 lit h Rozporządzenia tj. „przetwarzanie jest niezbędne do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego [...]” oraz art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora.

#### **Cele realizowane przez Administratora w związku z powyższym to:**

1. Rejestracja pacjentów;
2. Świadczenie usług medycznych;
3. Rozliczanie świadczonych usług;
4. Udostępnianie danych medycznych;
5. Archiwizacja danych;
6. Marketing oferowanych przez siebie usług;
7. Statystyczne;
8. Badania naukowe.

### **V. Informacja o okresach przetwarzania danych osobowych**

Administrator będzie przechowywał dane osobowe Pacjenta:

- w związku z zawarciem umowy i w celu jej realizacji – przez okres obowiązywania umowy, a następnie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami;
- w związku z realizacją obowiązku nałożonego przepisem prawa przez okres w nim określony – m.in. ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- w zakresie promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora w trakcie trwania umowy – do momentu wniesienia przez Pacjenta sprzeciwu;
- w zakresie promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od umowy – do momentu wycofania przez Pacjenta zgody;

- o w zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu;

## **VI. Informacja o odbiorcach danych osobowych**

Dane są przeznaczone dla Administratora oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom:

- o podmiotom i organom, którym Administrator jest zobowiązany lub upoważniony udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmiotom lub organom uprawnionym do otrzymania od Administratora danych osobowych lub uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
- o podmiotom uczestniczącym w procesach niezbędnych do świadczenia przez Administratora usług medycznych;
- o podmiotom przetwarzającym dane osobowe osoby, której dane dotyczą w imieniu Administratora na podstawie zawartej z kliniką umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;

## **VII. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie**

Profilowanie należy rozumieć jako dowolną formę zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych cech osoby fizycznej, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących pracy tej osoby fizycznej, jej sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.

W zakresie prawnie uzasadnionego interesu Administratora oraz udzielonych przez Pacjenta zgód dane osobowe osoby, której dane dotyczą mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, co może się wiązać ze zautomatyzowanym podjęciem decyzji, w tym profilowaniem. Tego rodzaju sytuacja występuje w momencie realizacji celu marketingowego i promocji działalności prowadzonej przez Administratora. Pani/Pana dane osobowe mogą być wówczas wykorzystane do profilowania w celu skierowania do Pani/Pana spersonalizowanej oferty.

## **VIII. Prawa osoby, której dane dotyczą**

Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych w tym uzyskania ich kopii, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia (prawo do bycia zapomnianym), ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia, przenoszenia danych, zgłoszenia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych, prawo do niepodlegania w pełni zautomatyzowanym operacjom przetwarzania danych.

W zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest zgoda, Pacjent ma prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W zakresie, w jakim dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – Pacjentowi przysługuje prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo do otrzymania od Administratora danych osobowych Pacjenta, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (Pacjent może przesłać te dane innemu Administratorowi) oraz prawo żądania bezpośredniego przeniesienia danych Pacjenta przez Klinikę innemu Administratorowi o ile jest to technicznie możliwe.

W zakresie w jakim dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora – Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych Pacjenta na potrzeby promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora, w tym profilowania, w zakresie w jakim przetwarzanie jest związane z promocją i marketingiem działalności prowadzonej przez klinikę.

Pacjentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie Rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie danych osobowych Pacjenta narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

#### **IX. Źródło pochodzenia danych**

Dane Pacjenta mogą pochodzić od mocodawcy (w przypadku udzielonego pełnomocnictwa), źródeł powszechnie dostępnych (np. baz i rejestrów: REGON, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (CEIDG), Krajowego Rejestru Sądowego) oraz od innego Administratora, który przekazał je Usługodawcy zgodnie z prawem do przenoszenia danych. W pozostałych przypadkach dane są zbierane od osoby, której dane dotyczą.

#### **X. Przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego**

Administrator w przypadkach uzasadnionych i koniecznych, w celu prawidłowego świadczenia usługi opieki zdrowotnej oraz wykonania umowy (np. realizacji dyspozycji Pacjenta związanych z umową), a także w przypadkach, gdy transfer danych osobowych jest konieczny, przekaże dane osobowe Pacjenta do organizacji międzynarodowych lub udostępni dane osobowe Pacjenta podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).

#### **XI. Obowiązek podania danych osobowych**

Podanie przez Pacjenta danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem możliwości świadczenia usług medycznych oraz zawarcia i realizacji umowy oraz ustawowo określonych uprawnień i obowiązków Administratora związanych z prowadzoną przez niego działalnością. W przypadku niepodania danych osobowych Administrator zmuszony jest odmówić realizacji świadczenia usług medycznych oraz zawarcia umowy. W zakresie w jakim dane osobowe są zbierane na podstawie zgody Pacjenta, podanie danych osobowych jest dobrowolne.

## **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest pod adresem elektronicznym [www.psychomedic.pl](http://www.psychomedic.pl) oraz [www.psychomedic.online](http://www.psychomedic.online) w wersji elektronicznej, umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Pacjent.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub w celu ulepszenia jakości świadczonych usług. Pacjenci zostaną poinformowani o zmianach w Regulaminie poprzez umieszczenie informacji o zmianach na stronie Serwisu. Wszelkie zmiany Regulaminu stają się skuteczne w terminie 7 dni od ich opublikowania w sposób opisany w zdaniu poprzednim.
4. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
5. Wszelkie spory wynikające z realizacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz świadczonych usług medycznych Strony będą starały się w pierwszej kolejności rozstrzygać w drodze negocjacji, a w razie ich bezskuteczności spory podlegać będą rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.
6. Pacjent będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów, w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o polubowne rozwiązanie sporu przy udziale Rzecznika Praw Pacjenta (<https://www.gov.pl/web/rpp/kontakt>). Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.
7. Pacjent będący Konsumentem może również złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=P>.