Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

§ 1.

Przedmiot regulacji

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej https://www.sytemed.pl w tym: rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z serwisu https://www.syntemed.pl, jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2.

Definicje

Usługodawca – Syntemed Sp. z o.o., ul. Grzegórzecka 77/U2, Kraków 31-559, NIP: 6751792766, REGON: 527376177, KRS: 0001079255

Cena – cena za Usługę określona w Cenniku;

Cennik – cennik usług świadczonych przez Usługodawcę;

Konto Pacjenta – indywidualny dostęp Pacjenta do serwisu zabezpieczony loginem i hasłem;

Pacjent – osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usług, w tym świadczeń zdrowotnych, udzielanych przez Usługodawcę;

Regulamin – niniejszy Regulamin;

Serwis – strona internetowa https://www.syntemed.pl;

Specjalista – osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjenta, a w zakresie Usług niestanowiących świadczeń zdrowotnych osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i wykształcenie umożliwiające świadczenie tych Usług;

Świadczenie zdrowotne – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia;

Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

Umowa – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem wskutek złożenia Zamówienia;

Usługi – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu;

Ustawa o prawach konsumenta – Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287)

Teleporada – udzielenie świadczenia zdrowotnego, w tym zakończone wystawieniem e-recepty lub e-zwolnienia, za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych, w tym w

szczególności połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora;
Zamówienie – zakup odpowiedniej Usługi polegający na wyborze odpowiedniej Usługi lub Usług i zapłacie Ceny.

§ 3.
Postanowienia ogólne

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych w Serwisie, z wyłączeniem rozwiązań dostarczonych przez inne podmioty, przysługują Usługodawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za uprzednią zgodą Usługodawcy wyrażoną na piśmie.
2. Do korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę skryptu Java.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający prawa osób trzecich.
4. Informacje zawarte na stronie internetowej Serwisu, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie Pacjentów do składania ofert zawarcia Umowy. Złożenie Zamówienia przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta oferty zawarcia Umowy.

§ 4.
Usługi i Płatności

1. Za pośrednictwem Serwisu Usługodawca świadczy Usługi dostępne do wyboru w zakładce rejestracja (rezerwuj wizytę) Serwisu po wybraniu z listy „Rodzaj wizyty” opcji „Konsultacja online” w tym następujące usługi:

Endocrinological consultation in English online
Endocrinological consultation in Russian online
Interwencja kryzysowa on-line
Jadłospis 14-dniowy
Jadłospis 7-dniowy do konsultacji dietetycznej
Konsultacja bariatryczna on-line (dietetyk)
Konsultacja dietetyczna online
Konsultacja dietetyczna online + jadłospis 14-dniowy
Konsultacja psychologiczna on-line
Plan żywieniowy
Telekonsultacja andrologiczna

Telekonsultacja bariatryczna (przed operacją bariatryczną)
Telekonsultacja dietetyczna + jadłospis 7-dniowy
Telekonsultacja endokrynologiczna
Telekonsultacja endokrynologiczna LO
Telekonsultacja endokrynologa dziecięcego
Telekonsultacja internistyczna
Telekonsultacja obesitologiczna
Wystawienie recepty

2. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 1 świadczone są odpłatnie. Dostępne formy płatności to:

1. szybki przelew elektroniczny,
2. przelew tradycyjny,
3. BLIK,
4. płatność kartą.

3. Płatności w Serwisie realizowane są za pośrednictwem serwisu Przelewy24, którego właścicielem i operatorem jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8 (60-198), do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887.
4. Ceny wyrażone są w złotych polskich, w kwotach brutto.
5. Usługodawca może stosować rabaty, które mogą być naliczane za pomocą kuponów rabatowych przyznawanych w trakcie akcji promocyjnych.

§ 5.
Usługi

1. Usługi medyczne stanowią usługi starannego działania, a nie gwarantowanego rezultatu.
2. Zamówienie Usługi następuje poprzez złożenie Zamówienia za pośrednictwem Serwisu. Korzystanie z serwisu nie wymaga założenia Konta Pacjenta.
3. W celu złożenia Zamówienia Pacjent:

1. wybiera odpowiednią Usługę lub Usługi;
2. wybiera Specjalistę oraz termin konsultacji;
3. uzupełnia dane osobowe w formularzu rejestracji, w tym:
    a. imię i nazwisko;
    b. PESEL;
    c. numer telefonu;
    d. adres e-mail;
    e. adres zamieszkania.
4. wypełnia ankietę medyczną jeśli jest dostępna;
5. akceptuje Zamówienie;

6. przekazuje, w razie konieczności, dodatkowe informacje;
7. wybiera formę płatności i dokonuje zapłaty.

4. Pacjent ma obowiązek podać dane zgodne z prawdą i nie zatajając żadnych informacji istotnych z punktu widzenia udzielanego Świadczenia zdrowotnego.
5. W celu finalizacji Zamówienia konieczne jest dokonanie przez Pacjenta akceptacji treści Regulaminu i Polityki prywatności oraz naciśnięcie przycisku „Zarejestruj się". Złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
6. Wybór przycisku „Umów wizytę" w formularzu Zamówienia jest równoznaczny z zawarciem Umowy. W przypadku nieopłacenia Usługi w terminie do 24 godzin przed rozpoczęciem wizyty, personel rejestracji może anulować wizytę, a Umowa uważana jest za niezawartą.
7. Po opłaceniu Zamówienia następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi. Klient otrzymuje na podany przez siebie adres mailowy wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie zakupu oraz informację o sposobie i terminie realizacji Usługi.
8. Teleporady udzielane są przez 7 dni w tygodniu, w godzinach dostępności Specjalistów. W celu udzielenia Teleporady Specjalista w uzgodnionym lub ustalonym dniu i godzinie nawiązuje połączenie z Pacjentem w celu wykonania Usługi.
9. Pacjent nie może mieć w swoim urządzeniu końcowym ustawionych żadnych blokad lub zainstalowanego oprogramowania, które mogłyby uniemożliwić wykonanie połączenia przez Specjalistę, w tym połączenia telefonicznego z numeru zastrzeżonego.
10. W przypadku, gdy Pacjent nie odbierze połączenia od Specjalisty, nie dołączy do pokoju wideochatowego poprzez który realizowana będzie konsultacja lub w inny sposób swoim działaniem lub zaniechaniem uniemożliwi wykonanie Usługi, należność za Usługę nie podlega zwrotowi.
11. Pacjent zobowiązany jest posiadać przy sobie dokument tożsamości oraz okazać go na każdą prośbę Specjalisty i personelu rejestracji w celu identyfikacji.

10. O czasie trwania Teleporady decyduje Specjalista, biorąc pod uwagę dobro Pacjenta oraz cel udzielonego Świadczenia zdrowotnego.
11. Specjalista może przerwać udzielanie Teleporady w każdym czasie, gdy Pacjent dopuści się naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu. Usługa przerwana w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uważana jest za zrealizowaną i nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę.

12. Usługa „wystawienie recepty" (wystawienie e-recepty, telekonsultacja recepturowa) przeznaczona jest wyłącznie dla pacjentów, którzy wcześniej odbyli konsultację u specjalisty, u którego Pacjent umawia Usługę. Lekarz musi posiadać aktualne wyniki badań pacjenta, a także koniecznie muszą istnieć wskazania do wystawienia recepty na dany lek. W każdym przypadku lekarz może uznać, że do wystawienia recepty konieczne jest wcześniejsze umówienie konsultacji lekarskiej lub telekonsultacji lekarskiej. W przypadku, gdy powyższe warunki nie są

spełnione personel rejestracji anuluje usługę „wystawienie recepty”, a Umowa uważana jest za niezawartą.

12. Specjalista uprawniony jest do odmowy wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia w każdym przypadku, gdy jej wystawienie pozostawałoby w sprzeczności z aktualną wiedzą medyczną lub w przypadku, gdy udzielone przez Pacjenta informacje, w tym dane zawarte w dokumentacji medycznej, są niewystarczające dla jej wystawienia. Odmowa wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę.
13. W przypadku wystawienia e-recepty, lub e-skierowania Specjalista przekazuje Pacjentowi, na wskazany przez niego numer telefonu i adres email kod recepty lub ujawnia receptę w Internetowym Koncie Pacjenta.
14. Świadczenia zdrowotne są dokumentowane w dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§ 6.
Odstąpienie od Umowy, reklamacje i zwrot należności

1. Pacjent przed wykonaniem przedmiotu Umowy może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy o prawach konsumenta.
2. Pacjent może odstąpić od umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać pocztą na adres ul. Grzegórzecka 77/U2, 31-559 Kraków lub mailowo na adres rejestracja@syntemed.pl
4. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
5. Prawo odstąpienia od Umowy odległość nie przysługuje Pacjentowi, jeżeli Usługodawca wykonał Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.
6. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Usługi, wysyłając wiadomość e-mail na adres: rejestracja@syntemed.pl.
7. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać w szczególności: imię i nazwisko Pacjenta, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Pacjent życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wskazanie daty Usługi, dokładny opis przyczyn reklamacji oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Pacjenta, a także preferowany przez Pacjenta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
8. Usługodawca rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji. O sposobie

rozpatrzenia reklamacji Pacjent zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

9. W przypadku, gdy realizacja Usługi będzie niemożliwa z przyczyn zawinionych przez Usługodawcę, poinformuje on Pacjenta o powyższej okoliczności. W terminie 7 dni od powzięcia informacji o powyższej okoliczności Pacjent może, według swojego wyboru:
    a. odstąpić od Umowy i żądać zwrotu zapłaconej Ceny, lub
    b. uzgodnić z Usługodawcą inny termin wykonania Usługi.
10. Zwrot zapłaconej Ceny w przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy przez Pacjenta nastąpi niezwłocznie, według wyboru Pacjenta:
    a. na wskazany przez niego rachunek bankowy lub
    b. w takiej samej formie, w jakiej dokonał zapłaty Ceny.

§ 7.

Ochrona danych osobowych

Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności. Polityka prywatności dostępna jest pod adresem https://syntemed.pl/polityka-prywatnosci.

§ 8.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, z tym, że do Umów nie stosuje się przepisów ustawy o prawach konsumenta, z wyłączeniem art. 12 ust. 1 pkt 1-12 i ust. 2, art. 13, art. 14, art. 15 ust. 1 i 3, art. 19, art. 21-24, art. 26-37 oraz art. 38 pkt 1, 3-6 i 8 powyższej ustawy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna i wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Usługodawcę, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych od opublikowania zmienionego Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.04.2026 r.