REGULAMIN REJESTRACJI ONLINE NA WIZYTĘ

w Aeterna Estetica – Gabinet Medycyny Estetycznej

realizowanej za pośrednictwem portalu i widgetu rejestracji online Medfile

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania rejestracji na wizyty w Aeterna Estetica (dalej: „Gabinet") za pośrednictwem systemu rejestracji online Medfile, dostępnego w formie widgetu (formularza) osadzonego na stronie internetowej Gabinetu oraz w innych kanałach udostępnionych przez Gabinet.
2. Podmiotem leczniczym prowadzącym Gabinet jest LexCount sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Rydla 44, 01-850 Warszawa), wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001249445, NIP 1182332049, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą (RPWDL) pod numerem 000000307534 (dalej: „Podmiot Leczniczy" lub „Usługodawca").
3. Kierownikiem Podmiotu Leczniczego jest Anna Kubiak. Kierownikiem Medycznym Gabinetu jest lek. Waldemar Mielczarek, nr PWZ 5283721.
4. Dokonanie rejestracji online za pośrednictwem portalu Medfile jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu przez osobę rejestrującą wizytę (dalej: „Pacjent").
5. Rejestracja online ma charakter dodatkowego, fakultatywnego kanału umawiania wizyt – obok rejestracji telefonicznej oraz osobistej w Gabinecie.
6. Niniejszy Regulamin stanowi uzupełnienie Regulaminu Organizacyjnego Podmiotu Leczniczego, przyjętego zgodnie z art. 24 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (dalej: „Regulamin Organizacyjny"), i nie może być z nim sprzeczny. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem oraz w przypadku jakichkolwiek rozbieżności zastosowanie ma Regulamin Organizacyjny.
7. W szczególności kolejność i sposób udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym pierwszeństwo w przypadkach nagłych oraz zasady organizacji pracy Gabinetu, określa Regulamin Organizacyjny – rezerwacja terminu za pośrednictwem Portalu Medfile nie stanowi gwarancji przyjęcia o wskazanej godzinie w przypadku wystąpienia takich okoliczności.
8. Dane kontaktowe Gabinetu dla Pacjentów: numer telefonu 603 603 166, adres e-mail gabinet@aeternaestetica.pl. Za pośrednictwem tych kanałów Pacjent może w szczególności uzyskać informacje dotyczące rezerwacji, zmienić lub odwołać Wizytę oraz zgłosić uwagi i reklamacje.

§ 2. Definicje

- Portal Medfile – system informatyczny (oprogramowanie do obsługi gabinetów medycznych, w tym Elektroniczna Dokumentacja Medyczna oraz moduł rejestracji online), z którego korzysta Gabinet jako licencjobiorca/użytkownik w celu obsługi harmonogramu wizyt.
- Widget rejestracji online – formularz udostępniony na stronie internetowej lub w wizytówce Gabinetu, umożliwiający Pacjentowi samodzielny wybór usługi, specjalisty i terminu wizyty.
- Wizyta – świadczenie zdrowotne z zakresu medycyny estetycznej udzielane w Gabinecie, na które Pacjent dokonał rezerwacji terminu.
- Pacjent – osoba fizyczna dokonująca rejestracji na Wizytę za pośrednictwem Portalu Medfile.
- Operator Płatności (Przelewy24) – PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, dostawca systemu płatności internetowych Przelewy24, za pośrednictwem którego Pacjent może dokonać płatności elektronicznej związanej z Wizytą.
- Przedpłata / Zadatek – kwota wpłacana przez Pacjenta przed Wizytą, za pośrednictwem Operatora Płatności, tytułem zabezpieczenia rezerwacji terminu, zaliczana następnie na poczet ceny Wizyty.

§ 3. Zasady dokonywania rejestracji online

1. Rejestracji online może dokonać wyłącznie osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku zabiegów, dla których przepisy szczególne lub procedury wewnętrzne Gabinetu przewidują dodatkowe wymogi (np. zgoda przedstawiciela ustawowego), rejestracja online nie zwalnia z obowiązku ich spełnienia przed wykonaniem zabiegu.

2. Rejestracja online odbywa się poprzez wybór: kategorii/rodzaju usługi, specjalisty (jeśli dotyczy), lokalizacji Gabinetu oraz dostępnego terminu z widocznego w Portalu Medfile harmonogramu.
3. Warunkiem skutecznego dokonania rejestracji jest podanie prawdziwych i aktualnych danych, w tym co najmniej: imienia i nazwiska, numeru telefonu kontaktowego oraz adresu e-mail, a także zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz wymaganych zgód (w tym zgody na przetwarzanie danych osobowych).
4. Rejestracja online dotyczy wyłącznie umówienia terminu Wizyty. Nie stanowi ona konsultacji medycznej, postawienia diagnozy ani kwalifikacji do zabiegu – kwalifikacja odbywa się podczas Wizyty, na miejscu w Gabinecie.
5. Gabinet zastrzega, że niektóre rodzaje zabiegów mogą wymagać przed Wizytą konsultacji wstępnej, którą również można zarezerwować za pośrednictwem Portalu Medfile.
6. Dla wybranych rodzajów zabiegów Gabinet może uzależnić potwierdzenie rezerwacji terminu od dokonania przez Pacjenta Przedpłaty/Zadatku lub pełnej płatności za Wizytę, zgodnie z zasadami określonymi w § 4.

§ 4. Płatności online (Przelewy24)

1. Gabinet umożliwia dokonanie płatności za Wizytę, w tym Przedpłaty/Zadatku na poczet rezerwacji terminu, drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu płatności internetowych Przelewy24, obsługiwanego przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, będącą krajową instytucją płatniczą nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: „Operator Płatności”).
2. Za pośrednictwem Operatora Płatności możliwe jest dokonanie płatności w szczególności: przelewem online (pay-by-link), kartą płatniczą, metodą BLIK oraz innymi metodami płatności aktualnie udostępnianymi przez Operatora Płatności w Portalu Medfile.
3. Płatność online może być wymagana jako: (a) Przedpłata/Zadatek zabezpieczający rezerwację terminu Wizyty dla wybranych rodzajów zabiegów, lub (b) pełna płatność za Wizytę – zgodnie z informacją wyświetlaną Pacjentowi w Portalu Medfile przed dokonaniem płatności.
4. Ceny usług prezentowane w Portalu Medfile podawane są w złotych polskich (PLN), są cenami brutto i odpowiadają aktualnemu cennikowi świadczeń, stanowiącemu załącznik do Regulaminu Organizacyjnego. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między ceną wyświetloną w Portalu Medfile a cennikiem, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wiążący jest cennik stanowiący załącznik do Regulaminu Organizacyjnego, a Gabinet niezwłocznie koryguje rozbieżność w Portalu Medfile.
5. Za moment dokonania płatności uznaje się moment zaksięgowania środków przez Operatora Płatności, potwierdzony odpowiednim komunikatem w Portalu Medfile. W przypadku, gdy rezerwacja terminu wymaga Przedpłaty/Zadatku, rezerwacja jest gwarantowana dopiero po otrzymaniu przez Gabinet potwierdzenia dokonania płatności.
6. Gabinet nie przechowuje i nie ma dostępu do danych karty płatniczej Pacjenta ani innych poufnych danych autoryzacyjnych – dane te są przetwarzane wyłącznie przez Operatora Płatności, zgodnie z obowiązującymi standardami bezpieczeństwa transakcji elektronicznych (w tym standardem PCI DSS).
7. Reklamacje dotyczące wyłącznie technicznej realizacji płatności (np. błędy autoryzacji, problemy techniczne po stronie systemu płatności) są rozpatrywane przez PayPro S.A. na zasadach określonych w regulaminie świadczenia usługi Przelewy24, dostępnym na stronie internetowej www.przelewy24.pl. Reklamacje dotyczące samej Wizyty lub jej rezerwacji rozpatruje Gabinet zgodnie z § 9 niniejszego Regulaminu.
8. Na życzenie Pacjenta Gabinet wystawia dokument księgowy potwierdzający dokonanie płatności (faktura lub paragon), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.

§ 5. Potwierdzenie wizyty

1. Po dokonaniu rejestracji online Pacjent otrzymuje automatyczne potwierdzenie rezerwacji terminu za pośrednictwem wiadomości e-mail i/lub SMS, generowane przez Portal Medfile.
2. Jeśli rezerwacja wymaga Przedpłaty/Zadatku, potwierdzenie, o którym mowa w ust. 1, jest wysyłane po otrzymaniu przez Gabinet potwierdzenia dokonania płatności od Operatora Płatności.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego lub mailowego z Pacjentem w celu potwierdzenia, doprecyzowania bądź zmiany zarezerwowanego terminu, w szczególności gdy jest to niezbędne ze względów

organizacyjnych lub medycznych.
4. Brak otrzymania potwierdzenia w rozsądnym czasie od dokonania rejestracji powinien być zgłoszony przez Pacjenta bezpośrednio do Gabinetu (telefonicznie pod numerem 603 603 166 lub e-mailem na adres gabinet@aeternaestetica.pl), gdyż może oznaczać, że rezerwacja nie została prawidłowo zapisana w systemie.

§ 6. Zmiana i odwołanie wizyty

1. Pacjent może zmienić termin lub odwołać zarezerwowaną Wizytę za pośrednictwem Portalu Medfile (o ile funkcjonalność ta jest dostępna w widgecie), telefonicznie (nr 603 603 166) lub mailowo (gabinet@aeternaestetica.pl), nie później niż na 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed planowaną godziną Wizyty.
2. Odwołanie lub zmiana terminu Wizyty z wyprzedzeniem krótszym niż określone w ust. 1, bez uzasadnionej przyczyny, traktowane jest na równej stopie z niestawiennictwem, o którym mowa w § 7.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany terminu Wizyty z przyczyn niezależnych od Gabinetu (np. choroba personelu, awaria, siła wyższa), o czym niezwłocznie poinformuje Pacjenta, proponując nowy termin.
4. W przypadku odwołania Wizyty przez Pacjenta zgodnie z ust. 1 lub odwołania Wizyty przez Gabinet zgodnie z ust. 3, dokonana Przedpłata/Zadatek podlega zwrotowi w pełnej wysokości na rachunek, z którego dokonano płatności, w terminie do 14 dni roboczych, za pośrednictwem Operatora Płatności lub bezpośrednio przez Gabinet.

§ 7. Niestawiennictwo na wizytę („no-show”)

1. Niestawiennictwo Pacjenta na umówionej Wizycie bez wcześniejszego odwołania (zgodnie z § 6 ust. 1) traktowane jest jako nieuzasadniona rezygnacja z Wizyty.
2. Pierwsze nieuzasadnione niestawiennictwo skutkuje przekazaniem Pacjentowi informacji o zasadach rezerwacji terminów i możliwości ograniczenia dostępności rejestracji online przy kolejnych próbach umówienia wizyty.
3. W przypadku powtarzającego się niestawiennictwa Gabinet zastrzega sobie prawo do: wymogu telefonicznego potwierdzenia kolejnych wizyt, pobrania Przedpłaty/Zadatku na poczet kolejnej rezerwacji lub odmowy przyjęcia rezerwacji online, bez uszczerbku dla możliwości umówienia Wizyty w innej formie.
4. W przypadku niestawiennictwa Pacjenta na Wizycie bez wcześniejszego jej odwołania zgodnie z § 6 ust. 1, dokonana Przedpłata/Zadatek nie podlega zwrotowi i zostaje zaliczona na poczet pokrycia kosztów organizacyjnych związanych z zarezerwowanym, niewykorzystanym terminem, chyba że niestawiennictwo było wynikiem okoliczności niezależnych od Pacjenta, o których niezwłocznie poinformował Gabinet.
5. Zasady określone w niniejszym paragrafie nie ograniczają praw Pacjenta wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów o ochronie praw konsumentów.

§ 8. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów podanych w procesie rejestracji online jest LexCount sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Rydla 44, 01-850 Warszawa), KRS 0001249445, NIP 1182332049, jako podmiot prowadzący Gabinet.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu umożliwienia rezerwacji, potwierdzenia, zmiany lub odwołania terminu Wizyty, kontaktu z Pacjentem w sprawach związanych z Wizytą, a także – w niezbędnym zakresie – w celu prowadzenia dokumentacji medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym RODO oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Dostawca Portalu Medfile przetwarza dane osobowe Pacjentów w zakresie niezbędnym do działania systemu rejestracji online jako podmiot przetwarzający, na podstawie odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej z Administratorem.
4. W przypadku dokonania płatności online, dane osobowe niezbędne do realizacji transakcji (w tym dane transakcyjne) są przekazywane Operatorowi Płatności – PayPro S.A. – który przetwarza je jako odrębny administrator danych osobowych, w zakresie i na zasadach określonych w polityce prywatności dostępnej na

stronie internetowej www.przelewy24.pl.
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, w tym informacje o przysługujących prawach, określa odrębna Klauzula informacyjna (Polityka prywatności) dostępna w Gabinecie oraz w formularzu rejestracji online.

§ 9. Reklamacje

1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące funkcjonowania rejestracji online lub przebiegu Wizyty należy zgłaszać bezpośrednio do Gabinetu – telefonicznie (nr 603 603 166), mailowo (gabinet@aeternaestetica.pl) lub osobiście.
2. Gabinet rozpatruje zgłoszenie w terminie 14 dni od jego otrzymania i informuje Pacjenta o sposobie jego rozpatrzenia.
3. Reklamacje dotyczące wyłącznie technicznego działania Portalu Medfile (np. błędy formularza, awarie systemu) mogą zostać przekazane przez Gabinet dostawcy systemu Medfile w celu wyjaśnienia.
4. Reklamacje dotyczące wyłącznie technicznej realizacji płatności online rozpatrywane są przez Operatora Płatności zgodnie z § 4 ust. 7 niniejszego Regulaminu.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest w formularzu rejestracji online w Portalu Medfile oraz na stronie internetowej Gabinetu www.aeternaestetica.pl
2. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany obowiązują od dnia ich opublikowania i nie wpływają na Wizyty już potwierdzone przed datą zmiany.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem w pierwszej kolejności zastosowanie ma Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego, a w zakresie w nim nieuregulowanym – przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz – w zakresie płatności online – przepisy ustawy o usługach płatniczych.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.08.2026.

Aeterna Estetica – Gabinet Medycyny Estetycznej
prowadzony przez LexCount sp. z o.o., ul. Rydla 44, 01-850 Warszawa

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 07.09.2026.

Aeterna Estetica – Gabinet Medycyny Estetycznej
prowadzony przez LexCount sp. z o.o., ul. Rydla 44, 01-850 Warszaw