

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

**Back2Health Krzysztof Krzystyniak** Podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000248602 (Wojewoda Mazowiecki).

Obowiązuje od dnia: **1.05.2025**

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki umawiania oraz rezerwacji wizyt za pośrednictwem strony internetowej [www.back2health.pl](http://www.back2health.pl).
2. **Usługodawca:** Krzysztof Krzystyniak, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **Back2Health Krzysztof Krzystyniak**, ul. Szczęśliwicka 54 lok. U1, 02-353 Warszawa, NIP 6922479600, REGON 022520165.
3. **Kontakt:** e-mail [kontakt@back2health.pl](mailto:kontakt@back2health.pl), tel. **506 190 577**.
4. Back2Health jest podmiotem leczniczym udzielającym ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie m.in. ortopedii, chirurgii ogólnej, chirurgii naczyniowej, neurologii dorosłych i dziecięcej, fizjoterapii, masażu leczniczego, psychologii klinicznej oraz diagnostyki USG.
5. **Definicje:**
  - **Pacjent** - osoba fizyczna korzystająca z Usługi rezerwacji elektronicznej.
  - **Usługa** - umożliwienie Pacjentowi rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną.
  - **Zadatek** - opłata rezerwacyjna w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.
  - **Cennik** - cennik świadczeń dostępny na stronie [www.back2health.pl](http://www.back2health.pl).
6. Korzystanie z Usługi wymaga zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności i ich akceptacji.

## § 2. Zasady rezerwacji wizyty

1. Rezerwacja odbywa się przez formularz online w zakładce „Umów wizytę”.
2. Pacjent podaje: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu oraz inne informacje wymagane w formularzu.
3. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest uiszczenie **zadatku w wysokości 50% ceny wizyty** zgodnie z Cennikiem.
4. Po wypełnieniu formularza Pacjent otrzymuje na wskazany adres e-mail link do uiszczenia zadatku przez operatora płatności **PayU**.

5. Zadek uznaje się za uiszczony z chwilą zaksięgowania środków lub potwierdzenia przez PayU.
6. W razie braku uiszczenia zadatku:
  - na **co najmniej 24 godziny** przed terminem – termin uznaje się za wolny,
  - przy rezerwacji na **mniej niż 24 h** – zadek należy uścić niezwłocznie po rezerwacji.
7. Po zaksięgowaniu zadatku Pacjent otrzymuje e-mail z potwierdzeniem wizyty.

### § 3. Charakter zadatku i zwroty

1. Opłata rezerwacyjna stanowi **zadek w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego**.
2. **Zadek podlega zwrotowi** gdy:
  - wizyta nie odbywa się z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy,
  - Pacjent odwołał wizytę najpóźniej 24 godziny przed terminem,
  - niewykonanie umowy nastąpiło z przyczyn, za które żadna ze stron nie odpowiada.
3. **Zadek przepada na rzecz Usługodawcy** gdy:
  - Pacjent odwołał wizytę później niż 24 h przed terminem,
  - Pacjent nie stawił się na wizytę bez jej odwołania,
  - Pacjent spóźnił się więcej niż połowę planowanego czasu wizyty i Usługodawca anulował rezerwację.
4. W **udokumentowanych przypadkach losowych** (nagła choroba potwierdzona zaświadczeniem lekarskim, hospitalizacja, zdarzenie losowe) Pacjent może zwrócić się o zwrot zadatku lub przeniesienie rezerwacji – wniosek rozpatrywany jest indywidualnie.
5. Zwrot zadatku następuje w terminie **7 dni** od dnia powstania podstawy zwrotu, na wskazany rachunek bankowy.
6. W razie odwołania wizyty przez Usługodawcę (najpóźniej na 1 godzinę przed terminem) – Pacjent otrzymuje propozycję nowego terminu lub pełny zwrot zadatku.

### § 4. Spóźnienia i odwołania

1. Odwołanie wizyty jest możliwe:
  - telefonicznie pod numerem **506 190 577**,
  - drogą e-mail na [kontakt@back2health.pl](mailto:kontakt@back2health.pl),
  - osobiście w rejestracji.
2. **Spóźnienie Pacjenta** nieprzekraczające połowy czasu wizyty skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia – przy zachowaniu pełnej opłaty.

3. Spóźnienie przekraczające połowę planowanego czasu uprawnia Usługodawcę do anulowania wizyty z przepadkiem zadatku.

## § 5. Prawo odstąpienia od umowy (konsument)

1. Pacjent będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie **14 dni** bez podania przyczyny (ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).
2. **Utrata prawa odstąpienia** następuje po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli Pacjent wyraźnie zażądał jej rozpoczęcia przed upływem 14 dni – art. 38 pkt 1 ww. ustawy.
3. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć e-mailem na [kontakt@back2health.pl](mailto:kontakt@back2health.pl).

## § 6. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi można składać na adres [kontakt@back2health.pl](mailto:kontakt@back2health.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres e-mail, opis problemu oraz żądanie Pacjenta.
3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **14 dni** od dnia otrzymania.

## § 7. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest **Back2Health Krzysztof Krzystyniak**, ul. Szczęśliwicka 54 lok. U1, 02-353 Warszawa, NIP 6922479600.
2. Dane przetwarzane są w celu rezerwacji wizyty, realizacji świadczeń zdrowotnych i prowadzenia dokumentacji medycznej (art. 6 ust. 1 lit. b oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO).
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, odbiorcach, okresach przechowywania (w tym 20 lat dla dokumentacji medycznej) oraz prawach Pacjenta znajdują się w **Polityce Prywatności** dostępnej na [www.back2health.pl/polityka-prywatnosci](http://www.back2health.pl/polityka-prywatnosci).

## § 8. Wymagania techniczne

Korzystanie z Usługi wymaga:

- urządzenia z dostępem do Internetu,
- aktualnej przeglądarki (Chrome, Firefox, Edge, Safari, Opera, Brave),

- aktywnego konta e-mail,
- metody płatności elektronicznej (karta / BLIK / przelew).

## § 9. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Pacjent będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów:
  - mediacji wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej,
  - pomocy miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów,
  - platformy **ODR**: <http://ec.europa.eu/consumer/odr>.
2. Pacjent ma również prawo do skargi do **Rzecznika Praw Pacjenta** (infolinia 800-190-590) w sprawach związanych ze świadczeniami zdrowotnymi.

## § 10. Postanowienia końcowe

1. Pełny **Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego Back2Health** dostępny jest na stronie [www.back2health.pl/regulamin](http://www.back2health.pl/regulamin).
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy polskiego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o prawach pacjenta oraz RODO.
3. Spory rozstrzygane są przez sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z 14-dniowym wyprzedzeniem. Do rezerwacji złożonych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.
5. Regulamin obowiązuje od dnia **1.05.2025**