REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

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

Wersja 2.0 · Obowiązuje od dnia: 25.08.2026
Zastępuje Regulamin z dnia 1.05.2025. Do rezerwacji i zakupów dokonanych przed dniem wejścia w życie stosuje się Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki: a) umawiania i rezerwacji wizyt za pośrednictwem strony internetowej www.back2health.pl oraz systemu rezerwacji online, b) zakupu voucherów podarunkowych na odległość — telefonicznie lub pocztą elektroniczną.

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, tel. 506 190 577.

4. **Zakres działalności:** Usługodawca jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych obejmujących m.in. ortopedię, chirurgię ogólną, chirurgię naczyniową, neurologię dorosłych i dziecięcą, fizjoterapię, masaż leczniczy, psychologię kliniczną oraz diagnostykę USG.

   Zakres wpisu do rejestru określa, do udzielania jakich świadczeń
   Usługodawca jest uprawniony, i nie oznacza, że każde z nich jest dostępne w danym momencie. Dostępność zależy od aktualnego składu zespołu specjalistów. Wiążący dla Pacjenta jest aktualny zakres usług wraz z cenami, określony w Cenniku dostępnym na stronie www.back2health.pl/cennik, oraz lista terminów dostępnych w systemie rezerwacji online.

5. **Definicje:**
   - **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca z Usługi.
   - **Konsument** – Pacjent zawierający umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
   - **Usługa rezerwacji terminu** – zablokowanie na rzecz Pacjenta oznaczonego terminu w grafiku Usługodawcy, wraz z przypisaniem specjalisty i gabinetu.
   - **Opłata rezerwacyjna** – wynagrodzenie za Usługę rezerwacji terminu, zaliczane na poczet ceny świadczenia zdrowotnego.
   - **Voucher** – imienny dokument uprawniający do skorzystania ze świadczeń z oferty Usługodawcy.
   - **Cennik** – cennik świadczeń dostępny na stronie www.back2health.pl/cennik.

6. Korzystanie z Usługi wymaga zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności i ich akceptacji. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie www.back2health.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie.

§ 2. Zasady rezerwacji wizyty

1. Rezerwacja odbywa się przez formularz online dostępny w zakładce „Umów wizytę".
2. Pacjent podaje: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu oraz pozostałe informacje wymagane w formularzu.
3. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest uiszczenie Opłaty rezerwacyjnej w wysokości 50 % ceny wizyty zgodnie z Cennikiem.
4. Po wypełnieniu formularza Pacjent otrzymuje na wskazany adres e-mail link do płatności obsługiwanej przez operatora PayU S.A.
5. Opłatę uznaje się za uiszczoną z chwilą zaksięgowania środków lub potwierdzenia transakcji przez PayU.
6. **Termin na wniesienie Opłaty rezerwacyjnej:** a) przy rezerwacji dokonanej na więcej niż 24 godziny przed terminem wizyty — **24 godziny** od otrzymania linku do płatności, nie później jednak niż do rozpoczęcia wizyty; b) przy rezerwacji dokonanej na mniej niż 24 godziny przed terminem wizyty — **niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji**. Bezskuteczny upływ powyższego terminu powoduje, że rezerwacja wygasa, a termin zostaje zwolniony. Usługodawca informuje o tym Pacjenta pocztą elektroniczną.
7. Po zaksięgowaniu Opłaty Pacjent otrzymuje e-mail z potwierdzeniem wizyty. **Z tą chwilą Usługa rezerwacji terminu zostaje wykonana w całości.**

§ 3. Charakter Opłaty rezerwacyjnej i zwroty

1. Opłata rezerwacyjna stanowi wynagrodzenie za Usługę rezerwacji terminu, o której mowa w § 1 ust. 5. Usługa ta polega na wyłączeniu oznaczonego terminu z dostępności dla innych Pacjentów i zostaje wykonana w całości z chwilą potwierdzenia rezerwacji zgodnie z § 2 ust. 7.

2. Opłata rezerwacyjna jest **zaliczana na poczet ceny świadczenia zdrowotnego**. Pacjent, który stawia się na wizytę, dopłaca wyłącznie różnicę wynikającą z Cennika.

3. **Opłata rezerwacyjna podlega zwrotowi w całości**, gdy: a) wizyta nie odbywa się z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, b) Pacjent odwołał wizytę najpóźniej **24 godziny** przed terminem, c) niewykonanie umowy nastąpiło z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności.

4. **Opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi**, gdy: a) Pacjent odwołał wizytę później niż 24 godziny przed terminem, b) Pacjent nie stawił się na wizytę bez jej odwołania, c) Pacjent spóźnił się o więcej niż połowę planowanego czasu wizyty, a Usługodawca anulował rezerwację.

   W przypadkach wskazanych w lit. a–c Opłata pozostaje należna Usługodawcy jako **wynagrodzenie za wykonaną Usługę rezerwacji terminu** — termin został zablokowany i nie mógł zostać udostępniony innemu Pacjentowi. Opłata nie stanowi kary umownej ani odszkodowania.

5. **Przypadki losowe.** W udokumentowanych sytuacjach losowych (nagła choroba potwierdzona zaświadczeniem lekarskim, hospitalizacja, inne zdarzenie losowe) Pacjent może wystąpić o zwrot Opłaty lub przeniesienie rezerwacji na inny termin. Wniosek rozpatrywany jest indywidualnie w terminie 14 dni.

6. Zwrot następuje w terminie **7 dni** od dnia powstania podstawy zwrotu, tym samym sposobem, jakim dokonano płatności, chyba że Pacjent wskaże inny rachunek bankowy.

7. W razie odwołania wizyty przez Usługodawcę (najpóźniej na 1 godzinę przed terminem) Pacjent otrzymuje propozycję nowego terminu albo pełny zwrot Opłaty — według swojego wyboru.

§ 4. Spóźnienia i odwołania

1. Odwołanie wizyty jest możliwe: telefonicznie pod numerem 506 190 577, pocztą elektroniczną na kontakt@back2health.pl albo osobiście w rejestracji.
2. Spóźnienie nieprzekraczające połowy planowanego czasu wizyty skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy zachowaniu pełnej opłaty za świadczenie.
3. Spóźnienie przekraczające połowę planowanego czasu uprawnia Usługodawcę do anulowania wizyty ze skutkiem określonym w § 3 ust. 4 lit. c.

§ 5. Vouchery podarunkowe

1. Usługodawca oferuje **imienne** vouchery podarunkowe, uprawniające do skorzystania ze świadczeń dostępnych w ofercie. Voucher może opiewać na oznaczoną kwotę albo na wybraną usługę.
2. Voucher można nabyć: telefonicznie, pocztą elektroniczną albo osobiście w placówce.
3. **Ważność: 6 miesięcy** od daty wystawienia.
4. **Aktywacja:** obdarowany umawia wizytę w okresie ważności, podając numer Vouchera.
5. **Odwołanie wizyty z Vouchera:** najpóźniej 24 godziny przed terminem. Brak stawiennictwa bez odwołania pomniejsza wartość Vouchera o 50 % wartości świadczenia; pozostała część może zostać wykorzystana w okresie ważności.
6. **Przedłużenie ważności:** na wniosek złożony przed upływem terminu ważności Usługodawca może jednokrotnie przedłużyć ważność o kolejne 3 miesiące za opłatą administracyjną 50 zł.
7. **Upływ ważności:** po upływie terminu ważności Voucher nie uprawnia do świadczenia. W przypadku częściowego wykorzystania rozliczeniu podlega wartość faktycznie udzielonych świadczeń.
8. **Zdarzenia losowe:** w udokumentowanych przypadkach uniemożliwiających skorzystanie z Vouchera w okresie ważności (poważna choroba, hospitalizacja, wyjazd zagraniczny w celach leczniczych) Usługodawca może indywidualnie zdecydować o wydłużeniu ważności lub zamianie Vouchera.
9. **Przekazanie:** Voucher imienny może zostać przekazany innej osobie za pisemną zgodą kupującego i obdarowanego, po uprzednim poinformowaniu Usługodawcy.
10. **Prawo odstąpienia** przy zakupie na odległość — patrz § 6.
11. **Potwierdzenie umowy zawartej przez telefon.** Zgodnie z art. 20 ustawy o prawach konsumenta, w przypadku zakupu Vouchera telefonicznie Usługodawca potwierdza treść proponowanej umowy pocztą elektroniczną. Konsument jest związany umową dopiero po odesłaniu oświadczenia o jej przyjęciu.

§ 6. Prawo odstąpienia od umowy (konsumenci)

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie **14 dni** bez podania przyczyny, na zasadach ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Bieg terminu rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.
2. **Usługa rezerwacji terminu.** Zawierając umowę, Konsument wyraźnie żąda rozpoczęcia i wykonania Usługi rezerwacji terminu przed upływem terminu odstąpienia oraz przyjmuje do wiadomości, że **po jej pełnym wykonaniu utraci prawo odstąpienia** — art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta. Usługa zostaje wykonana w całości z chwilą określoną w § 2 ust. 7.
3. **Voucher.** Konsument może odstąpić od umowy zakupu Vouchera w terminie 14 dni od jej zawarcia. Prawo to wygasa wcześniej, jeżeli Voucher został w tym czasie wykorzystany w całości — za wyraźną zgodą Konsumenta na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia.
4. **Świadczenie zdrowotne.** Odstąpienie od umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego przed jego wykonaniem nie wymaga podania przyczyny i nie wiąże się z żadnymi kosztami po stronie Konsumenta, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4.
5. **Sposób złożenia oświadczenia:** pocztą elektroniczną na kontakt@back2health.pl albo pisemnie na adres siedziby. Konsument może skorzystać z formularza stanowiącego **Załącznik nr 1** do niniejszego

Regulaminu — jego użycie nie jest obowiązkowe.
6. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, zwraca wszystkie otrzymane płatności, tym samym sposobem zapłaty.
7. Zakup Vouchera dokonany **osobiście w placówce** nie jest umową zawartą na odległość ani poza lokalem przedsiębiorstwa — prawo odstąpienia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, w takim przypadku nie przysługuje.

§ 7. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi można składać pocztą elektroniczną na kontakt@back2health.pl, pisemnie na adres siedziby albo ustnie w rejestracji.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, dane kontaktowe, opis problemu oraz żądanie Pacjenta.
3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **14 dni** od dnia otrzymania. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin może zostać wydłużony do 30 dni, o czym Pacjent zostaje poinformowany wraz z podaniem przyczyny.
4. Zwrot środków w przypadku uznanej reklamacji następuje w terminie 7 dni od jej rozpatrzenia.

§ 8. 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 odbiorcach danych, okresach przechowywania (w tym 20 lat dla dokumentacji medycznej) oraz prawach Pacjenta znajdują się w **Polityce Prywatności** dostępnej na www.back2health.pl/polityka-prywatnosci. Zasady korzystania z plików cookies opisuje **Polityka Cookies** dostępna na www.back2health.pl/polityka-cookies.

§ 9. Wymagania techniczne

Korzystanie z Usługi wymaga: urządzenia z dostępem do Internetu, aktualnej przeglądarki internetowej, aktywnego konta poczty elektronicznej oraz elektronicznej metody płatności (karta, BLIK, przelew). Usługodawca nie pobiera opłat za samo korzystanie ze środków porozumiewania się na odległość.

§ 10. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. W sprawach dotyczących **udzielonych świadczeń zdrowotnych** Pacjentowi przysługuje prawo zwrócenia się do:
   - **Rzecznika Praw Pacjenta** — ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa, infolinia 800-190-590,
   - **Krajowej Izby Fizjoterapeutów** — w sprawach dotyczących fizjoterapeutów,
   - **Okręgowej Izby Lekarskiej** — w sprawach dotyczących lekarzy,
   - **Wojewody Mazowieckiego** — jako organu prowadzącego rejestr podmiotów leczniczych.
2. W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych — do **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych**, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
3. Konsument może również zwrócić się o bezpłatną pomoc do **miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów**.
4. Usługodawca informuje, że **nie jest zobowiązany** do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i nie zobowiązuje się do udziału w takim postępowaniu. Usługi zdrowotne świadczone przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia pozostają poza zakresem ustawy z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego Back2Health dostępny jest na stronie www.back2health.pl/regulamin.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz RODO.
3. Żadne postanowienie niniejszego Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.
4. Spory rozstrzyga sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z 14-dniowym wyprzedzeniem. Do umów zawartych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.

ZAŁĄCZNIK NR 1 — WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy — jego użycie nie jest obowiązkowe)

Adresat: Back2Health Krzysztof Krzystyniak ul. Szczęśliwicka 54 lok. U1, 02-353 Warszawa e-mail: kontakt@back2health.pl

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

……

Data zawarcia umowy / rezerwacji: ……

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): ……

Adres konsumenta(-ów): ……

Numer rachunku do zwrotu: ……

Podpis konsumenta(-ów) *(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)*: ……

Data: ……

(*) niepotrzebne skreślić*