

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ STRONY INTERNETOWEJ

Centrum Zdrowia Psychicznego EIRA

§1. Postanowienia ogólne

Definicje:

1. Usługodawca - **Centrum Zdrowia Psychicznego Eira Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie**, przy ul. Krochmalna 13G /U25, 20-401 Lublin, wpisanej do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001181790, NIP 9462755571, kapitał zakładowy 5 000,00 zł;
2. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i stacjonarną przez Usługodawcę.
3. Użytkownik/Pacjent - osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która (i) dokonała rejestracji w Serwisie, lub (ii) dokonała rezerwacji terminu u Specjalisty.
4. Specjalista - współpracownicy Usługodawcy (lekarze, psycholodzy, terapeuci, i nni specjaliści wykonujący czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych).
5. Rejestracja - odbywa się telefonicznie lub online przez kalendarz/grafik dostępny na stronie HaloDoctor oraz Medfile lub przez stronę ZnanyLekarz.pl.
6. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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).
7. Konto - nie ma potrzeby, aby Użytkownik zakładał konto w usłudze Medfile oraz HaloDoctor, w celu zarezerwowania oraz odbycia wizyty.
8. Usługa - usługa medyczna, psychologiczna lub terapeutyczna świadczona stacjonarnie, online lub telefonicznie.

Dane kontaktowe Usługodawcy:

Centrum Zdrowia Psychicznego Eira Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie, przy ul. Krochmalna 13G /U25, 20-401 Lublin,

adres e-mail rejestracja@eira.com.pl

numer telefonu +48 736 306 997

strona internetowa: eira.medfile.pl

§2. Zasady płatności

1. Wizyty wymagają przedpłaty dokonanej w ciągu 60 minut od momentu rezerwacji.
2. Brak płatności w terminie skutkuje automatycznym anulowaniem wizyty.
3. W przypadku pakietów diagnostycznych, terapii lub szkoleń - płatność wymagana jest z góry, a brak płatności skutkuje

anulowaniem całości rezerwacji.

4. Pacjent, który dwukrotnie nie opłaci lub nie stawi się na wizytę bez jej odwołania, może zostać pozbawiony możliwości dalszej rezerwacji bez przedpłaty lub całkowicie zablokowany w systemie.
5. Placówka zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia rezerwacji od pacjentów notorycznie naruszających zasady płatności.
6. Usługodawca może wymagać 100% przedpłaty od pacjentów, którzy wcześniej naruszali regulamin.

§3. Odwoływanie i przekładanie wizyt

1. Pacjent może bezpłatnie odwołać lub przełożyć wizytę najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem.
2. Odwołanie po tym czasie skutkuje obciążeniem pełnym kosztem wizyty.
3. W przypadku wizyt opłaconych, a odwołanych później niż 24 godzin przed terminem – środki nie są zwracane.
4. Pacjent, który rezerwuje wizytę na mniej niż 24 godzin przed terminem, traci prawo do jej odwołania lub przełożenia.
5. W przypadku nieodwołania wizyty i nieobecności – wizyta traktowana jest jako zrealizowana.

§4. Zwroty płatności

1. Zwrot 80% środków następuje wyłącznie, gdy pacjent odwołał wizytę zgodnie z Regulaminem.
2. Zwroty dokonywane są w terminie do 7 dni roboczych – na konto, z którego dokonano płatności.
3. W przypadku braku danych do zwrotu – środki pozostają jako nadpłata do wykorzystania na inne usługi.
4. Brak gotowości pacjenta do odbycia wizyty online/telefonicznej z przyczyn technicznych po jego stronie (brak internetu, brak logowania, brak odbioru telefonu) = brak prawa do zwrotu.
5. Spóźnienie pacjenta powyżej 10 minut może skutkować odmową przeprowadzenia wizyty bez zwrotu opłaty.

§5. Zasady korzystania z wizyt stacjonarnych oraz wizyt online

1. Rezerwacja wizyty wymaga podania: imienia, nazwiska, telefonu, numeru PESEL, adresu e-mail.
2. Pacjent odpowiada za poprawność podanych danych.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak kontaktu w przypadku podania błędnych danych.
4. Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków technicznych (sprzęt, internet, telefon).
5. Brak możliwości przeprowadzenia wizyty z przyczyn leżących po stronie pacjenta = pełny koszt wizyty.
6. Zabrania się nagrywania sesji bez zgody specjalisty.

§6. Zasady wizyt dzieci i młodzieży

1. Pierwsza wizyta dziecka wymaga obecności opiekuna prawnego.
2. Osoby poniżej 16 r.ż. – zawsze z opiekunem.
3. Osoby w wieku 16-18 lat – mogą samodzielnie, ale wymagana jest pisemna zgoda rodzica/opiekuna.

§7. Zachowanie pacjentów

1. Placówka ma prawo odmówić świadczenia usług pacjentowi, który:
 - a. zachowuje się agresywnie wobec personelu lub innych pacjentów,

b. używa wulgaryzmów, obraża lub grozi,

c. znajduje się pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających.

2. W takich przypadkach pacjent traci prawo do zwrotu środków za wizytę.

3. Usługodawca może zakończyć współpracę z pacjentem, który uporczywie narusza regulamin (np. nie odwołuje wizyt, nie dokonuje płatności, zgłasza nieuzasadnione reklamacje, zniesławia placówkę).

4. Pacjent, który co najmniej 2 razy nie odwoła wizyty i nie stawia się, może zostać wpisany na listę pacjentów z ograniczonym dostępem.

§8. Ochrona wizerunku i reputacji

1. Opinie publikowane przez pacjentów powinny dotyczyć faktycznych doświadczeń.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub usunięcia opinii:

a. zawierających treści obraźliwe, nieprawdziwe lub naruszające prawo,

b. stanowiących pomówienie lub zniesławienie placówki,

c. nie pochodzących od rzeczywistych pacjentów.

3. W przypadku publikowania nieprawdziwych opinii Usługodawca zastrzega sobie prawo do podjęcia kroków prawnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

§9. Reklamacje

1. Reklamacje należy składać pisemnie lub mailowo w terminie do 7 dni od zdarzenia. Reklamacje złożone po upływie tego terminu NIE BĘDĄ ROZPATRYWANE!

2. Placówka rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni roboczych.

3. Reklamacje wynikające z winy pacjenta (np. brak przygotowania, problemy techniczne po jego stronie, spóźnienia) nie podlegają uwzględnieniu.

§10. Poufność i RODO

1. Dane pacjentów są chronione zgodnie z RODO oraz ustawą o prawach pacjenta. Integralną częścią Regulaminu jest polityka prywatności informująca o sposobie wykorzystywania przez nas Państwa danych osobowych, względem których spełniamy wszystkie wymogi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”).

2. Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych danych. Fałszywe dane = brak realizacji usługi i brak zwrotu środków.

3. Usługodawca zapewnia poufność danych i bezpieczeństwo dokumentacji medycznej.

§11. Nagłe sytuacje

1. Placówka nie świadczy usług interwencyjnych w stanach nagłych (np. zagrożenie życia, ryzyko samobójcze, nagłe pogorszenie stanu zdrowia).

2. W takich przypadkach pacjent powinien zadzwonić pod numer 112 lub udać się na SOR.

§12. Pakiety i usługi długoterminowe

1. Pakiety są ważne przez 6 miesięcy od zakupu (chyba że w umowie wskazano inaczej).

2. Niewykorzystane wizyty po tym terminie przepadają.
3. Zmiana specjalisty w trakcie pakietu możliwa jest tylko w uzasadnionych przypadkach i za zgodą placówki.

§13. Wizyty online

1. Wizyty online odbywają się za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych wskazanych przez Usługodawcę (np. dedykowana platforma, telefon, komunikator wideo).
2. Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków technicznych:
 - a. stabilnego łącza internetowego,
 - b. urządzenia z kamerą i mikrofonem,
 - c. miejsca zapewniającego prywatność i brak osób trzecich.
3. W przypadku przerwania wizyty z powodu problemów technicznych leżących po stronie pacjenta (brak internetu, rozładowane urządzenie, brak logowania, obecność osób trzecich) – wizyta uznawana jest za zrealizowaną, bez prawa do zwrotu.
4. Spóźnienie pacjenta powyżej 10 minut na sesję online skutkuje jej anulowaniem z pełnym obciążeniem kosztami.
5. W przypadku problemów technicznych po stronie Usługodawcy, pacjentowi przysługuje prawo do:
 - a. przeniesienia wizyty na inny termin, lub
 - b. pełnego zwrotu wpłaconych środków.
6. Nagrywanie wizyt online przez pacjenta jest zabronione bez pisemnej zgody specjalisty i Usługodawcy.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerwania wizyty online w sytuacji, gdy:
 - a. pacjent znajduje się pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
 - b. w trakcie wizyty obecne są osoby trzecie, których udział nie został wcześniej uzgodniony,
 - c. pacjent zachowuje się agresywnie, używa wulgaryzmów, obraża lub grozi.

§14. Odpowiedzialność placówki

1. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za skutki zdrowotne wynikające z nieprzestrzegania zaleceń specjalisty.
2. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za decyzje życiowe, finansowe czy prawne pacjenta podjęte na podstawie konsultacji.
3. Placówka nie odpowiada za brak realizacji usług w przypadku zdarzeń losowych (siła wyższa: awarie, choroba specjalisty, pandemia, katastrofa).

§14. Odmowa świadczenia usług i przerwanie wizyty

1. Usługodawca ma prawo odmówić obsługi (rozmowa telefoniczna, rozmowa w rejestracji) przyjęcia pacjenta lub przerwać

rozpoczętą wizytę bez prawa do zwrotu kosztów, jeżeli:

- a. pacjent znajduje się pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
- b. pacjent zachowuje się agresywnie, używa wulgaryzmów, obraża personel lub innych pacjentów,
- c. pacjent w sposób rażący narusza zasady kultury osobistej lub porządku w placówce,
- d. pacjent nagrywa wizytę bez zgody specjalisty i Usługodawcy,
- e. pacjent stwarza zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa swojego, personelu albo innych pacjentów,
- f. pacjent swoim zachowaniem lub działaniami działa na szkodę placówki, jej reputacji lub dobrego imienia (np. rozpowszechnia nieprawdziwe informacje, obraża placówkę w opinii publicznej, wywołuje konfliktowe sytuacje na terenie placówki, które zakłócają jej funkcjonowanie).

W ekstremalnych przypadkach Usługodawca ma prawo wezwać Policję!

2. W przypadku przerwania wizyty z przyczyn określonych w ust. 1, opłata za wizytę nie podlega zwrotowi.

3. Pacjent uporczywie naruszający regulamin (np. wielokrotne niestawiennictwo, nieodwoływanie wizyt, brak płatności, powtarzające się zachowania agresywne lub działanie na szkodę placówki) może zostać trwale pozbawiony możliwości korzystania z usług.

§16. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym:

- a. Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- b. Ustawę o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
- c. Rozporządzenie RODO.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie.

3. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Usługodawcy.

Data wejścia w życie: 02.10.2025r.

Ostatnia aktualizacja: 15.10.2025r.

POLITYKA PRYWATNOŚCI

Centrum Zdrowia Psychicznego Eira Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie

Poniższa Polityka prywatności ma na celu poinformowanie o sposobie wykorzystywania przez nas Państwa danych osobowych, względem których spełniamy wszystkie wymogi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej jako: „RODO”).

1. Dane administratora

Administratorem Państwa danych osobowych jest **Centrum Zdrowia Psychicznego Eira Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie**, przy ul. Krochmalna 13G /U25, 20-401 Lublin, wpisanej do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001181790, NIP 9462755571, kapitał zakładowy 5 000,00 zł – podmiot wykonujący działalność leczniczą w zakresie m.in. fizjoterapii, psychiatrii, psychologii, pedagogiki specjalnej, terapii Biofeedback oraz usług doradczych (mentoring biznesowy, psychologia i trening biznesu).

2. Dane kontaktowe administratora, w tym do kontaktu w sprawach danych osobowych: **Centrum Zdrowia Psychicznego Eira Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie**, przy ul. Krochmalna 13G /U25, 20-401 Lublin, adres e-mail biuro@eira.com.pl numer telefonu **+48 736 306 999** strona internetowa: **eira.medfile.pl**.

2. Inspektor Ochrony Danych

Administrator nie powołał Inspektora Ochrony Danych (IOD). Z uwagi na powyższe wszelkie pytania dotyczące ochrony danych prosimy kierować na adres e-mail wskazany powyżej w pkt 2.

3. Zakres przetwarzanych danych osobowych

W zależności od rodzaju świadczonych na Państwa rzecz usług oraz sposobu kontaktu, przetwarzamy następujące kategorie danych:

1. **Dane identyfikacyjne i kontaktowe:** imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, PESEL.
2. **Dane medyczne i zdrowotne:** informacje niezbędne do diagnozy, terapii lub prowadzenia dokumentacji medycznej (np. historia choroby, wyniki badań, opis stanu zdrowia).
3. **Dane dotyczące płatności:** numer transakcji, kwota, forma płatności – za pośrednictwem operatora **Przelewy24**.
4. **Dane dotyczące korzystania z platformy Medfile:** dane logowania, termin wizyty, sposób realizacji (stacjonarna/online), historia wizyt.
5. **Dane niezbędne do wystawienia dokumentów księgowych (faktura, rachunek).**

Nie zbieramy danych w sposób nadmiarowy - wyłącznie te, które są niezbędne do realizacji usług.

4. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

Twoje dane przetwarzamy w następujących celach i na podstawach prawnych:

Lp.

Cel przetwarzania

Podstawa prawna (RODO)

1

Rejestracja i obsługa wizyty (stacjonarnej lub online)

art. 6 ust. 1 lit. b RODO

(realizacja umowy)

2

Prowadzenie dokumentacji medycznej, diagnoza i terapia

art. 9 ust. 2 lit. h RODO

(świadczenie usług zdrowotnych)

3

Realizacja płatności elektronicznych (Przelewy24)

art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO

4

Wystawienie i przechowywanie dokumentów księgowych

art. 6 ust. 1 lit. c RODO

(obowiązek prawny)

5

Kontakt z pacjentem w sprawach związanych z wizytą lub terapią

art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO

6

Marketing własnych usług (newsletter, oferty) – tylko za zgodą

art. 6 ust. 1 lit. a RODO

Ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń

art. 6 ust. 1 lit. f RODO

3. Przekazywanie danych osobowych

Dane mogą być przekazane podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie na podstawie umów zawartych z Administratorem, ale tylko w celu i zakresie niezbędnym dla realizacji ww. celów, w tym m.in. podmiotom świadczącym usługi IT lub usługi prawne, przy czym takie podmioty przetwarzają dane wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora. Pracownikom i współpracownikom Administratora w zakresie swoich obowiązków służbowych, na podstawie upoważnienia

Państwa dane nie będą przekazywane innym podmiotom oprócz instytucji określonych w przepisach prawa lub w związku z celem ich przetwarzania. Administrator nie udostępnia danych, ani ich nie przekazuje do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

4. Okres przechowywania danych osobowych

Administrator będzie przechowywać Państwa dane osobowe, których podanie jest obowiązkowe:

- a. przez 20 lat - w związku z prowadzeniem i przechowywaniem dokumentacji medycznej - okres liczony jest od dokonania w niej ostatniego wpisu;
- b. przez 6 lat - w związku z dochodzeniem i obroną przed roszczeniami w związku ze zrealizowanymi usługami (jeśli będzie taka potrzeba);
- c. przez 5 lat - na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych, okres liczony jest od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy;
- d. do czasu wniesienia sprzeciwu lub cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, jeśli Pani/Pana dane przetwarzaliśmy na takiej podstawie.

Przetwarzamy Państwa dane osobowe jedynie przez okres niezbędny do spełnienia celu ich przechowywania lub dopóki jest to od nas wymagane zgodnie z prawem, w szczególności do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub wygaśnięcia obowiązku archiwizacji wynikającego z przepisów prawa, w tym obowiązku dotyczącego przechowywania dokumentów księgowych.

W przypadku przetwarzania Państwa danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, Administrator przestanie wcześniej przetwarzać Państwa dane jeżeli zgłoszą Państwo sprzeciw wobec przetwarzania danych.

5. Przysługujące Państwu prawa

- a. prawo dostępu do danych - mają Państwo prawo uzyskać informację odnośnie przechowywanych przez nas danych osobowych na Państwa temat, w tym kopię tych danych;
- b. prawo do sprostowania danych - mają Państwo prawo żądania sprostowania Państwa danych osobowych, które są nieprawidłowe. Z uwzględnieniem celów przetwarzania mają Państwo prawo żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia;

c. prawo do usunięcia danych - mają Państwo prawo domagać się usunięcia Państwa danych osobowych przechowywanych przez nas w następujących przypadkach:

- Państwa dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane,
- cofnęliście Państwo zgodę, na której opiera się przetwarzanie i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania,
- wniesliście Państwo sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania lub sprzeciw dotyczy przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego,
- dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem,
- dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym;

d. prawo do przenoszenia danych - mają Państwo prawo otrzymać w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe, które nam dostarczyliście, jeżeli przetwarzanie tych danych odbywa się na podstawie zgody lub umowy;

e. prawo ograniczenia przetwarzania danych - mają Państwo prawo zażądać, aby przetwarzanie Państwa danych osobowych zostało ograniczone, w następujących przypadkach:

- kwestionują Państwo prawidłowość danych osobowych - na okres pozwalający nam sprawdzić prawidłowość tych danych,
- przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a Państwo sprzeciwicie się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania,
- nie potrzebujemy już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one Państwu potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,
- wniesliście Państwo sprzeciw wobec przetwarzania - do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu;

f. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania - jeżeli Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, mają Państwo prawo do sprzeciwu w dowolnym czasie wobec przetwarzania;

g. prawo do wycofania zgody - mają Państwo prawo do wycofania wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnej chwili. Odwołanie zgody na przetwarzanie nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem.

Jeśli chcą Państwo skorzystać z przysługujących Państwu praw prosimy o przesłanie do nas wiadomości na adres lub adres siedziby Administratora podany na wstępie.

Bezpieczeństwo danych osobowych jest dla nas priorytetem, jeśli jednak uznają Państwo, że przetwarzając Państwu dane osobowe naruszamy przepisy RODO, mają Państwo prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. (PUODO) ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. Szczegółowe informacje kontaktowe są dostępne pod linkiem:

<https://uodo.gov.pl/p/kontakt>

Państwa dane nie podlegają zautomatyzowanym decyzjom ani nie są profilowane.

6. Zmiany w Polityce prywatności

W celu zapewnienia, że Polityka prywatności spełnia przez cały czas aktualne wymogi nałożone w przepisach prawa, zastrzegamy sobie prawo do wnoszenia do niej zmian w dowolnym czasie. Powyższe ma również zastosowanie w przypadkach, gdy Polityka prywatności wymaga zmian w celu objęcia nią nowych lub zmienionych produktów lub usług.

Data wejścia w życie: 02.10.2025 r.

Ostatnia aktualizacja: 15.10.2025 r.