Regulamin

świadczenia usług drogą elektroniczną oraz rezerwacji Wizyt i Teleporad (w tym płatności online)

Data wersji: 15.03.2026 Wersja: v2.0

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin - dalej: Regulamin - określa zasady korzystania ze strony internetowej Administratora oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym w szczególności:

· zasady rezerwacji terminów Wizyt i Teleporad,

· zasady przedpłat, dokonywania płatności i zwrotów,

· zasady odwołania, zmiany terminu oraz rozliczania opłaty rezerwacyjnej,

· tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną.

2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Umowa dotycząca korzystania ze strony internetowej, usług świadczonych drogą elektroniczną, rezerwacji terminu oraz rozliczeń, w tym płatności i zwrotów, jest zawierana wyłącznie z Administratorem. Personel medyczny, w tym lekarze, udziela świadczeń zdrowotnych w ramach organizacji Administratora i nie jest stroną umowy z Pacjentem w zakresie rezerwacji i płatności.

4. Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji Wizyt i Teleporad udzielanych przez personel medyczny współpracujący z Administratorem, o ile rezerwacja następuje z wykorzystaniem kanałów wskazanych w Regulaminie.

5. Regulamin nie reguluje szczegółowych zasad udzielania świadczeń zdrowotnych w Placówce w zakresie, w jakim kwestie te są uregulowane w odrębnych przepisach prawa albo w odrębnych regulacjach dotyczących działalności leczniczej Placówki.

6. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

§2 Administrator i dane kontaktowe

1. Administratorem strony internetowej oraz usług świadczonych drogą elektroniczną jest Milczarek Medical Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, ul. Mikołaja Kopernika 68, 90-553 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001097842, NIP 7272877784, REGON 528243863 - dalej: Administrator albo Placówka.

2. Placówka jest podmiotem leczniczym wpisanym do RPWDL pod numerem księgi 000000274987.

3. Dane kontaktowe Administratora:

 telefon rejestracji: +48 730 766 866,

 e-mail rejestracji: rejestracja@milczarekmedical.pl,

 e-mail ds. ochrony danych: rodo@milczarekmedical.pl,

 strona internetowa: milczarekmedical.pl.

3. Rejestracja online jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem przerw technicznych oraz dostępności systemów zewnętrznych.

4. Godziny pracy rejestracji telefonicznej mogą ulegać zmianom. Aktualne informacje o dostępności rejestracji telefonicznej Administrator publikuje w szczególności w wizytówce Google (Google Business Profile) Placówki.

§3 Definicje

1. Pacjent - osoba fizyczna, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja terminu Wizyty lub Teleporady.

2. Użytkownik - osoba korzystająca ze strony internetowej lub podejmująca kontakt z Administratorem w sprawach związanych z rezerwacją.

3. Konsument - Użytkownik będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

4. Strona internetowa - serwis prowadzony przez Administratora pod adresem milczarekmedical.pl wraz z podstronami, formularzami oraz integracjami.

5. System rezerwacji - rozwiązania informatyczne wykorzystywane do rezerwacji terminów i obsługi Teleporad, w szczególności system Medfile, w ramach którego działa kanał Teleporad HaloDoctor, a także systemy niezależnych podmiotów, w szczególności ZnanyLekarz.

6. Wizyta - odpłatne świadczenie zdrowotne udzielane stacjonarnie.

7. Teleporada - odpłatne świadczenie zdrowotne udzielane na odległość, realizowane wyłącznie przez system Medfile, z wykorzystaniem kanału HaloDoctor działającego w ramach tego systemu.

8. Usługa rezerwacji terminu - odpłatna usługa polegająca na niezwłocznym zablokowaniu terminu Wizyty lub Teleporady w grafiku Placówki oraz utrzymaniu tego terminu do chwili realizacji świadczenia, jego skutecznego odwołania albo innego zakończenia rezerwacji zgodnie z Regulaminem.

9. Opłata rezerwacyjna - wynagrodzenie należne Placówce za wykonanie Usługi rezerwacji terminu oraz utrzymanie zablokowania terminu w grafiku, rozliczane zgodnie z §12.

10. Operator płatności - podmiot zewnętrzny świadczący usługi płatnicze, w szczególności PayPro S.A. - Przelewy24, a także operator płatności działający w ramach serwisu ZnanyLekarz.

§4 Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Administrator świadczy drogą elektroniczną w szczególności następujące usługi:

 umożliwienie dokonania rezerwacji terminu Wizyty lub Teleporady,

 przesyłanie linków do płatności oraz informacji organizacyjnych związanych z rezerwacją,

 umożliwienie kontaktu z rejestracją Placówki w sprawach organizacyjnych.

2. Administrator nie świadczy usług płatniczych. Płatności realizowane są przez Operatorów płatności.

3. Cena Wizyty albo Teleporady jest zgodna z cennikiem obowiązującym w dniu dokonania rezerwacji terminu w danym kanale rezerwacji.

4. Ceny prezentowane w procesie rezerwacji są cenami brutto.

§5 Kanały rezerwacji

1. Rezerwacja terminu może zostać dokonana:

 online za pośrednictwem strony internetowej Administratora, przy wykorzystaniu systemu Medfile, w ramach którego Teleporady realizowane są przez kanał HaloDoctor,

 za pośrednictwem serwisu ZnanyLekarz,

 telefonicznie lub osobiście w Placówce - rejestracja stacjonarna.

2. Zasady rezerwacji w poszczególnych kanałach mogą różnić się w zakresie czasu na dokonanie płatności oraz sposobu odwołania rezerwacji, zgodnie z §9 i §10.

3. W przypadku rezerwacji dokonanej przez ZnanyLekarz, w zakresie funkcjonalności serwisu, odwołanie rezerwacji następuje przez ZnanyLekarz.

4. W przypadku porad psychologicznych oraz psychoterapii rezerwacja i odwołanie wizyty odbywają się zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przez rejestrację Placówki. Usługi te nie są rejestrowane przez ZnanyLekarz, a ewentualne odwołanie dokonane przez ZnanyLekarz nie wywołuje skutku wobec Placówki.

§6 Przedpłaty

1. Rezerwacja każdego terminu Wizyty albo Teleporady wymaga dokonania przedpłaty w pełnej kwocie ceny obowiązującej w dniu dokonania rezerwacji.

2. Wymóg przedpłaty dotyczy wszystkich Wizyt i Teleporad udzielanych przez personel medyczny współpracujący z Administratorem, niezależnie od rodzaju świadczenia, specjalizacji personelu medycznego oraz kanału rezerwacji.

3. Rezerwacja terminu jest skuteczna po zaksięgowaniu pełnej przedpłaty, z zastrzeżeniem technicznych zasad płatności oraz skutków braku płatności określonych w §9.

§7 Płatności, operatorzy oraz bezpieczeństwo

1. Płatności za rezerwacje dokonywane online przez stronę internetową realizowane są za pośrednictwem Przelewy24 - PayPro S.A.

2. Płatności za rezerwacje dokonywane za pośrednictwem ZnanyLekarz są obsługiwane przez ZnanyLekarz oraz wskazanego przez ZnanyLekarz operatora płatności. Placówka nie uczestniczy w realizacji ani obsłudze płatności w tym kanale.

3. W rejestracji stacjonarnej - telefonicznej lub osobistej - przedpłata może zostać dokonana w szczególności:

 online przez Przelewy24 na podstawie linku do płatności przesłanego przez rejestrację,

 osobiście w Placówce - gotówką, kartą płatniczą lub BLIK.

4. Na żadnym etapie procesu płatności Placówka nie gromadzi ani nie przechowuje danych kart płatniczych Pacjentów. Dane te są przetwarzane wyłącznie przez Operatorów płatności.

5. Administrator informuje, że kanały płatności wskazane w Regulaminie korzystają z rozwiązań zapewniających bezpieczeństwo transakcji na poziomie wymaganym przez Operatorów płatności.

§8 Wymagania techniczne

1. Do korzystania ze strony internetowej niezbędne jest:

urządzenie z dostępem do Internetu,

aktualna przeglądarka internetowa obsługująca szyfrowanie SSL/TLS,

aktywne konto e-mail lub aktywny numer telefonu, jeżeli są wymagane do otrzymania informacji o rezerwacji lub linku do płatności.

2. Szczegółowe wymogi techniczne systemu Medfile, w ramach którego działa kanał Teleporad HaloDoctor, mogą ulegać zmianom i są udostępniane przez dostawcę tego rozwiązania.

§9 Czas na dokonanie płatności i automatyczne anulowanie

1. W przypadku rezerwacji dokonanej przez ZnanyLekarz brak dokonania pełnej przedpłaty w czasie określonym przez ZnanyLekarz skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji zgodnie z zasadami tego serwisu.

2. W przypadku rezerwacji dokonanej online przez stronę internetową Administratora brak dokonania pełnej przedpłaty w terminie 60 minut od utworzenia rezerwacji skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji.

3. W przypadku rezerwacji dokonanej w rejestracji stacjonarnej:

· Placówka przesyła link do płatności ważny 60 minut,

· na prośbę Pacjenta link może zostać przesłany ponownie jednokrotnie - ponownie ważny 60 minut,

· w przypadku braku dokonania pełnej przedpłaty także po ponownym przesłaniu linku Placówka jest uprawniona do anulowania rezerwacji.

4. Rezerwacja terminu jest skuteczna po zaksięgowaniu pełnej przedpłaty, z uwzględnieniem zasad technicznych właściwych dla danego kanału rezerwacji.

§10 Odwołanie, zmiana terminu i zasady kontaktu

1. Pacjent może odwołać lub zmienić termin rezerwacji:

· w przypadku rezerwacji przez ZnanyLekarz - w tym serwisie, zgodnie z zasadami ZnanyLekarz,

· w pozostałych przypadkach - przez kontakt z rejestracją Placówki - telefonicznie lub e-mailowo.

2. W przypadku porad psychologicznych oraz psychoterapii podstawowym i właściwym kanałem anulowania albo zmiany terminu jest rejestracja Placówki. Usługi te nie są rejestrowane przez ZnanyLekarz, a ewentualne odwołanie dokonane przez ten serwis nie wywołuje skutku wobec Placówki.

3. Kontakt Pacjenta z lekarzem, terapeutą albo innym członkiem personelu medycznego poza wizytą nie stanowi skutecznego odwołania rezerwacji, zmiany terminu, dokonania rezerwacji ani uzgodnienia płatności lub rozliczenia. W sprawach organizacyjnych, rezerwacyjnych, płatniczych i rozliczeniowych właściwym

kanałem kontaktu jest wyłącznie rejestracja Placówki.

4. Za skuteczne uznaje się anulowanie lub zmianę terminu dokonane nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem Wizyty lub Teleporady, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących porad psychologicznych oraz psychoterapii.

5. W przypadku porad psychologicznych oraz psychoterapii za skuteczne uznaje się anulowanie lub zmianę terminu dokonane nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem wizyty.

6. Zgłoszenia anulowania lub zmiany terminu złożone e-mailowo poza godzinami pracy rejestracji telefonicznej są traktowane jako skutecznie doręczone z chwilą rozpoczęcia najbliższego czasu pracy rejestracji.

7. Dla ograniczenia sporów Administrator wskazuje, że najpewniejszą formą anulowania rezerwacji jest dokonanie anulowania w kanale właściwym dla danej rezerwacji, przy czym dla porad psychologicznych oraz psychoterapii właściwym kanałem jest rejestracja Placówki.

§11 Zmiana lub odwołanie terminu przez Placówkę, opóźnienia i spóźnienia

1. Placówka może odwołać lub zmienić termin Wizyty lub Teleporady z przyczyn organizacyjnych lub losowych, w szczególności w razie nagłej niedyspozycji personelu, zdarzeń losowych lub awarii technicznej.

2. W przypadku odwołania terminu przez Placówkę, Pacjentowi przysługuje według wyboru:

· propozycja najbliższego dostępnego terminu, albo

· zwrot uiszczonej płatności zgodnie z §13.

3. W przypadku opóźnienia rozpoczęcia Wizyty lub Teleporady z przyczyn leżących po stronie Placówki przekraczającego 30 minut, Pacjentowi przysługuje według wyboru:

· oczekiwanie na realizację świadczenia, albo

· wyznaczenie nowego terminu, albo

· rezygnacja i żądanie pełnego zwrotu uiszczonej kwoty.

4. Spóźnienie Pacjenta może skutkować skróceniem czasu Wizyty lub Teleporady albo brakiem możliwości jej realizacji, zależnie od decyzji personelu medycznego oraz organizacji grafiku. Jeżeli spóźnienie Pacjenta uniemożliwia realizację Wizyty lub Teleporady, taka sytuacja może być traktowana jak nieodwołana rezerwacja, z konsekwencjami rozliczeniowymi określonymi w §12.

§12 Opłata rezerwacyjna i zasady rozliczeń przy anulowaniu, odwołaniu, nieobecności i spóźnieniu Pacjenta

1. Dokonując rezerwacji i dokonując płatności, Konsument żąda rozpoczęcia świadczenia Usługi rezerwacji terminu niezwłocznie.

2. Konsument przyjmuje do wiadomości, że Usługa rezerwacji terminu jest wykonywana niezwłocznie poprzez zablokowanie terminu w grafiku Placówki.

3. Strony zgodnie potwierdzają, że Usługa rezerwacji terminu jest usługą odrębną od świadczenia

zdrowotnego - Wizyty albo Teleporady - i stanowi wynagrodzenie za zablokowanie terminu w grafiku oraz gotowość organizacyjną Placówki.

4. W przypadku gdy Pacjent:

· nie stawi się na Wizytę lub Teleporadę, albo

· nie odwoła rezerwacji, albo

· odwoła rezerwację później niż 24 godziny przed planowanym terminem Wizyty lub Teleporady,

5. Placówka jest uprawniona do zatrzymania kwoty stanowiącej 50% ceny rezerwacji jako Opłaty rezerwacyjnej, a pozostała część podlega zwrotowi zgodnie z §13, z zastrzeżeniem zasad dotyczących psychoterapii oraz sesji psychologicznych związanych z psychoterapią.

6. W przypadku psychoterapii oraz sesji psychologicznych związanych z psychoterapią, jeżeli Pacjent:

· nie stawi się na wizytę, albo

· nie odwoła rezerwacji, albo

· odwoła rezerwację później niż 48 godzin przed planowanym terminem wizyty,

7. Placówka jest uprawniona do zatrzymania kwoty stanowiącej 100% ceny rezerwacji jako Opłaty rezerwacyjnej.

8. W przypadku gdy spóźnienie Pacjenta uniemożliwia realizację Wizyty lub Teleporady, stosuje się odpowiednio zasady rozliczeń przewidziane dla nieodwołanej rezerwacji, z uwzględnieniem rodzaju świadczenia i terminów wskazanych w niniejszym paragrafie.

9. Opłata rezerwacyjna nie stanowi kary umownej. Jest wynagrodzeniem za wykonaną Usługę rezerwacji terminu.

10. Opłata rezerwacyjna nie stanowi wynagrodzenia za świadczenie zdrowotne ani za udzielenie porady medycznej. Jej przedmiotem jest wyłącznie Usługa rezerwacji terminu.

11. Placówka może, w szczególnie uzasadnionych przypadkach, odstąpić od pobrania Opłaty rezerwacyjnej w całości albo w części.

§13 Zwroty

1. Zwroty realizowane są wyłącznie w formie bezgotówkowej.

2. W przypadku rezerwacji opłaconych przez Przelewy24 zwrot realizowany jest w ramach narzędzi udostępnianych przez Operatora płatności.

3. W przypadku rezerwacji opłaconych osobiście w Placówce - gotówka, karta, BLIK - zwrot następuje przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Pacjenta, po uprzedniej weryfikacji danych niezbędnej do prawidłowej realizacji zwrotu.

4. W przypadku rezerwacji przez ZnanyLekarz zwrot jest realizowany zgodnie z zasadami obowiązującymi w tym serwisie oraz przez operatora płatności obsługującego ten kanał. Placówka nie pobiera z tego tytułu odrębnej opłaty i nie decyduje o ewentualnych potrąceniach stosowanych przez podmioty trzecie.

5. Termin realizacji zwrotu zależy od procedur Operatora płatności albo zasad obowiązujących w serwisie ZnanyLekarz.

§14 Prawo odstąpienia od umowy

1. Jeżeli Pacjent jest Konsumentem, co do zasady przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni, z zastrzeżeniem przepisów prawa dotyczących świadczeń spełnianych na wyraźne żądanie Konsumenta przed upływem tego terminu.

2. Dokonując rezerwacji i płatności, Konsument żąda rozpoczęcia świadczenia Usługi rezerwacji terminu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i przyjmuje do wiadomości, że usługa ta jest wykonywana niezwłocznie poprzez zablokowanie terminu w grafiku Placówki.

3. W zakresie, w jakim Usługa rezerwacji terminu została wykonana przed odstąpieniem od umowy, Konsument jest zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§15 Reklamacje dotyczące usług drogą elektroniczną

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania strony internetowej, Systemu rezerwacji w zakresie leżącym po stronie Administratora oraz obsługi rezerwacji - reklamacje organizacyjne - mogą być składane:

2. e-mailowo na adres: rejestracja@milczarekmedical.pl,

3. pisemnie na adres siedziby Administratora.

4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

5. dane identyfikujące Pacjenta albo Użytkownika,

6. opis zdarzenia i zgłaszanych zastrzeżeń,

7. preferowany sposób kontaktu.

8. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy bezwzględnie obowiązujące stanowią inaczej.

9. Niniejszy Regulamin nie reguluje zasad rozpatrywania zastrzeżeń dotyczących samego udzielania świadczeń zdrowotnych. Zasady dotyczące świadczeń zdrowotnych są określane odrębnie, w szczególności w regulacjach właściwych dla działalności leczniczej Placówki.

§16 Odpowiedzialność

1. Administrator dokłada należytej staranności, aby strona internetowa oraz usługi drogą elektroniczną działały w sposób prawidłowy.

2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

· przerwy w działaniu Systemów rezerwacji wynikające z przyczyn leżących po stronie dostawców tych systemów,

· przerwy w działaniu usług płatniczych wynikające z przyczyn leżących po stronie Operatorów płatności,

· brak możliwości dokonania rezerwacji z przyczyn niezależnych od Administratora.

§17 Dane osobowe i poufność

1. Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym RODO, oraz

zgodnie z Polityką prywatności i klauzulami informacyjnymi udostępnianymi Użytkownikom.

2. Komunikacja elektroniczna z rejestracją służy przede wszystkim sprawom organizacyjnym - terminy, płatności, linki, faktury. Administrator nie zachęca do przekazywania drogą e-mail danych dotyczących zdrowia.

3. Jeżeli Pacjent dobrowolnie przekazuje dokumenty lub informacje drogą e-mail, powinien przekazać wyłącznie dane niezbędne - minimalizacja. Na prośbę Placówki dokumenty mogą być przekazywane z dodatkowym zabezpieczeniem, na przykład jako plik chroniony hasłem, albo innym wskazanym kanałem.

§18 Zmiana Regulaminu

1. Administrator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie:

· zmiany przepisów prawa,

· zmiany sposobu świadczenia usług drogą elektroniczną,

· zmiany dostawców usług - Systemów rezerwacji, Operatorów płatności.

2. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych Pacjentów w odniesieniu do rezerwacji dokonanych przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu, chyba że zmiana wynika z przepisów bezwzględnie obowiązujących.

3. Zmieniony Regulamin jest publikowany na stronie internetowej wraz z informacją o dacie wejścia w życie.

§19 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2. Regulamin obowiązuje od dnia 15.03.2026 r.