

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE REZERWACJI WIZYT STACJONARNYCH

Data wejścia w życie: 19 października 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną polegających na umożliwieniu rezerwacji wizyt stacjonarnych za pośrednictwem platformy MedFile, zwanej dalej „Systemem”.
2. Usługodawcami, w zależności od wybranej placówki, są:
 - a) POLAK OPTYK SPÓŁKA JAWNA, z siedzibą przy ul. Leona Wyczółkowskiego 8/6, 08-500 Ryki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS [0000804458](#), NIP [5060118908](#), REGON 384401922, prowadząca placówkę w Rykach;
 - b) Zakład Optyczny Robert Polak, NIP [7161629178](#), REGON 430040647, z adresem działalności przy ul. Leona Wyczółkowskiego 8/6, 08-500 Ryki, prowadzący placówki w Puławach i Lublinie.
3. Podmiot odpowiedzialny za realizację wizyty w wybranej placówce zwany jest dalej „Usługodawcą”.
4. Osoba dokonująca rezerwacji, zwana dalej „Klientem”, zobowiązana jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed dokonaniem rezerwacji, w sposób umożliwiający jego zapisanie, odtworzenie i przechowywanie.
6. Regulamin dotyczy elektronicznej rezerwacji wizyt stacjonarnych i nie stanowi regulaminu sprzedaży produktów optycznych ani świadczenia konsultacji na odległość.

§ 2. Rodzaje i zakres usług

1. Za pośrednictwem Systemu Klient może dokonać rezerwacji następujących wizyt stacjonarnych:
 - a) badanie wzroku;
 - b) dobór miękkich soczewek kontaktowych.
2. Dokonanie rezerwacji wizyty jest bezpłatne i nie wymaga wniesienia przedpłaty.
3. Badanie wzroku oraz dobór miękkich soczewek kontaktowych są usługami odpłatnymi.
4. Informacja o cenie wybranej usługi jest udostępniana Klientowi przed dokonaniem wiążącej rezerwacji, w szczególności w Systemie lub poprzez informację udzieloną przez właściwą placówkę.
5. Opłata za wykonaną usługę pobierana jest zgodnie z zasadami obowiązującymi w danej placówce, o których Klient jest informowany przed skorzystaniem z usługi.
6. Usługodawca może świadczyć również inne, w tym bardziej specjalistyczne, usługi i badania, których rezerwacja odbywa się bezpośrednio w placówce lub poprzez kontakt telefoniczny.
7. Zakres i dostępność usług mogą różnić się w zależności od placówki.

§ 3. Lokalizacje placówek

1. Wizyty realizowane są stacjonarnie w następujących lokalizacjach:
 - a) Ryki, ul. Leona Wyczółkowskiego 8/6 – POLAK OPTYK SPÓŁKA JAWNA;
 - b) Puławy, ul. Lubelska 1 – Zakład Optyczny Robert Polak;
 - c) Puławy, ul. Fieldorfa Nila 2/14 – Zakład Optyczny Robert Polak;
 - d) Lublin, ul. Lipowa 10 – Zakład Optyczny Robert Polak.
2. Klient podczas rezerwacji wybiera placówkę, rodzaj wizyty oraz dostępny termin.
3. Wizyta odbywa się w placówce wskazanej w dokonanej rezerwacji.

§ 4. Zasady dokonywania rezerwacji

1. Rezerwacja wizyty odbywa się poprzez formularz dostępny w Systemie MedFile.
2. W celu dokonania rezerwacji Klient wybiera rodzaj wizyty, placówkę oraz termin, a następnie podaje dane wymagane przez formularz.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych, w szczególności prawidłowego numeru telefonu umożliwiającego kontakt w sprawie wizyty.

4. Rezerwacja zostaje skutecznie dokonana po prawidłowym zakończeniu procesu rezerwacji i zarejestrowaniu jej w Systemie.
5. Potwierdzenie dokonania rezerwacji nie zwalnia Klienta z obowiązku potwierdzenia aktualności wizyty w dniu poprzedzającym jej termin, zgodnie z § 5.
6. Rezerwacja terminu nie gwarantuje określonego wyniku badania ani możliwości zastosowania konkretnego sposobu korekcji wzroku.
7. Zakres badania lub doboru soczewek ustalany jest z uwzględnieniem rodzaju wizyty oraz indywidualnych potrzeb Klienta.

§ 5. Potwierdzanie, odwoływanie i zmiana terminu wizyty

1. Klient zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności rezerwacji najpóźniej w dniu poprzedzającym zaplanowaną wizytę.
2. W dniu poprzedzającym wizytę System MedFile wysyła na numer telefonu podany podczas rezerwacji wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie wizyty.
3. Klient powinien potwierdzić wizytę zgodnie z instrukcją zawartą w wiadomości SMS.
4. W przypadku braku potwierdzenia wizyty za pośrednictwem wiadomości SMS pracownik właściwej placówki podejmuje próbę kontaktu telefonicznego z Klientem.
5. Klient może potwierdzić wizytę podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem placówki.
6. Brak potwierdzenia wizyty do końca dnia poprzedzającego wizytę, pomimo wysłania wiadomości SMS oraz podjęcia próby kontaktu telefonicznego, uprawnia Usługodawcę do anulowania rezerwacji i udostępnienia terminu innej osobie.
7. Anulowanie rezerwacji oznacza, że termin przestaje być zarezerwowany dla Klienta.
8. Klient może odwołać wizytę lub zmienić jej termin najpóźniej do końca dnia poprzedzającego zaplanowaną wizytę.
9. Odwołania lub zmiany terminu można dokonać za pośrednictwem dostępnych funkcjonalności Systemu albo poprzez kontakt z właściwą placówką.
10. W przypadku braku możliwości przybycia na wizytę Klient powinien poinformować placówkę możliwie jak najwcześniej.
11. W przypadku konieczności odwołania wizyty przez Usługodawcę Klient zostanie o tym poinformowany przy wykorzystaniu dostępnych danych kontaktowych. W miarę możliwości zostanie zaproponowany inny termin.
12. Za odwołanie rezerwacji nie jest pobierana opłata.

§ 6. Niestawienie się na wizytę

1. Klient powinien stawić się na umówioną i potwierdzoną wizytę w wybranym terminie.
2. W przypadku niestawienia się na wizytę bez wcześniejszego odwołania Usługodawca może odnotować ten fakt w zakresie niezbędnym do organizacji rezerwacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
3. W przypadku powtarzającego się niestawiania na zarezerwowane wizyty bez ich wcześniejszego odwołania Usługodawca może, po indywidualnej ocenie okoliczności, czasowo ograniczyć Klientowi możliwość dokonywania kolejnych rezerwacji online.
4. Ograniczenie powinno być proporcjonalne do okoliczności i nie może naruszać praw przysługujących Klientowi na podstawie obowiązujących przepisów.
5. Klient, wobec którego zastosowano ograniczenie rezerwacji online, może skontaktować się bezpośrednio z placówką w celu wyjaśnienia sytuacji i ustalenia możliwości umówienia kolejnej wizyty.
6. Niestawienie się na wizytę nie powoduje naliczenia opłaty za samą rezerwację.

§ 7. Spóźnienie na wizytę

1. Klient zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na zarezerwowaną wizytę.
2. W przypadku spóźnienia Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji wizyty w zarezerwowanym terminie, jeżeli pozostały czas nie pozwala na jej prawidłowe wykonanie lub realizacja wizyty spowodowałaby opóźnienie kolejnych wizyt.

3. Decyzja o możliwości przeprowadzenia wizyty pomimo spóźnienia podejmowana jest z uwzględnieniem dostępnego czasu i charakteru zaplanowanej usługi.
4. W przypadku odmowy realizacji wizyty z powodu spóźnienia Klient może dokonać rezerwacji innego dostępnego terminu.

§ 8. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Systemu niezbędne są:
 - a) urządzenie umożliwiające dostęp do Internetu;
 - b) aktywne połączenie internetowe;
 - c) aktualna przeglądarka internetowa;
 - d) numer telefonu umożliwiający obsługę i potwierdzenie rezerwacji.
2. Korzystanie z Systemu może wiązać się z zagrożeniami typowymi dla usług internetowych, w szczególności nieuprawnionym dostępem do danych, złośliwym oprogramowaniem lub próbami wyłudzenia informacji.
3. Klient powinien korzystać z aktualnego oprogramowania i zachowywać ostrożność przy udostępnianiu danych.
4. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych oraz podejmowanie działań zakłócających funkcjonowanie Systemu.

§ 9. Zawarcie i zakończenie umowy o świadczenie usług elektronicznych

1. Umowa o świadczenie usługi elektronicznej polegającej na udostępnieniu formularza rezerwacji zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z formularza.
2. Skuteczne dokonanie rezerwacji następuje po prawidłowym zakończeniu procesu rezerwacji i zarejestrowaniu terminu w Systemie.
3. Elektroniczna obsługa rezerwacji obejmuje jej dokonanie, potwierdzenie, ewentualną zmianę lub anulowanie oraz czynności organizacyjne związane z terminem wizyty.
4. Umowa dotycząca elektronicznej obsługi rezerwacji kończy się po zakończeniu jej obsługi, w szczególności w związku z odbyciem, odwołaniem lub anulowaniem wizyty.
5. Klient może w dowolnym momencie przerwać proces rezerwacji przed jego zakończeniem.
6. Rezygnacja z dokonanej rezerwacji odbywa się zgodnie z § 5 Regulaminu.
7. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie ograniczają uprawnień konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Klientów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
2. Administratorem danych osobowych związanych z daną rezerwacją jest odpowiedni Usługodawca wskazany w § 1 ust. 2, zgodnie z rzeczywistym podziałem odpowiedzialności za przetwarzanie danych.
3. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu dokonania i obsługi rezerwacji, kontaktu z Klientem, potwierdzania wizyt, obsługi reklamacji oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
4. W obsłudze rezerwacji wykorzystywany jest System MedFile, którego dostawca może uczestniczyć w przetwarzaniu danych osobowych na zasadach określonych w odpowiednich umowach i przepisach prawa.
5. Szczegółowe informacje dotyczące celów i podstaw prawnych przetwarzania, odbiorców danych, okresów przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, zawiera odrębna klauzula informacyjna udostępniana Klientom.
6. Dane dotyczące zdrowia, jeżeli są przetwarzane, podlegają szczególnej ochronie zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 11. Reklamacje

1. Klient ma prawo składać reklamacje dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności nieprawidłowości w procesie rezerwacji.

2. Reklamacje można składać drogą elektroniczną, pisemnie lub bezpośrednio we właściwej placówce.
3. Reklamacja powinna zawierać opis zgłaszanego problemu oraz dane umożliwiające identyfikację rezerwacji i udzielenie odpowiedzi.
4. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od jej otrzymania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują inne zasady.
5. Odpowiedź przekazywana jest na wskazany przez Klienta adres kontaktowy lub w inny uzgodniony sposób, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Reklamacje dotyczące samego badania wzroku, doboru soczewek lub innych usług stacjonarnych rozpatrywane są zgodnie z przepisami właściwymi dla danego rodzaju usługi.

§ 12. Dane kontaktowe placówek

1. Ryki – POLAK OPTYK SPÓŁKA JAWNA

Adres: ul. Leona Wyczółkowskiego 8/6, 08-500 Ryki

Telefon: [667 272 500](tel:667272500)

E-mail: soczewkipolak@gmail.com

2. Puławy – Zakład Optyczny Robert Polak

Adres: ul. Lubelska 1, 24-100 Puławy

Telefon: [724 733 689](tel:724733689)

E-mail: polakoptyk444@gmail.com

3. Puławy – Zakład Optyczny Robert Polak

Adres: ul. Fieldorfa Nila 2/14, Puławy

Telefon: [665 523 100](tel:665523100)

E-mail: polakoptyk555@gmail.com

4. Lublin – Zakład Optyczny Robert Polak

Adres: ul. Lipowa 10, Lublin

Telefon: [667 277 500](tel:667277500)

E-mail: polakoptyk4444@gmail.com

Dane kontaktowe mogą być wykorzystywane w szczególności do odwoływania wizyt, zmiany terminów, uzyskiwania informacji o usługach oraz składania reklamacji.

§ 13. Odpowiedzialność i dostępność Systemu

1. Usługodawca dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowej obsługi rezerwacji.
2. Dostępność Systemu może podlegać czasowym ograniczeniom związanym z pracami technicznymi, aktualizacjami lub awariami.
3. W przypadku problemów technicznych uniemożliwiających dokonanie rezerwacji Klient może skontaktować się bezpośrednio z wybraną placówką.
4. Usługodawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
5. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie byłoby niedopuszczalne na podstawie prawa.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed dokonaniem rezerwacji w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego, przepisów o prawach konsumenta oraz przepisów o ochronie danych osobowych.
3. Usługodawca może zmienić Regulamin z uzasadnionych przyczyn, w szczególności w związku ze zmianą przepisów prawa, zasad rezerwacji, zakresu świadczonych usług lub wykorzystywanych rozwiązań technicznych.
4. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przez Klientów przed ich wejściem w życie.
5. Do rezerwacji dokonanych przed wejściem w życie zmiany stosuje się dotychczasowe zasady, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub jest korzystniejsza dla Klienta i zostanie przez niego zaakceptowana.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 19 października 2026 r.