REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
Przedpłat i Zakupu Voucherów

I. **Informacje ogólne, dane kontaktowe**

1. Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez MOMOCLINIC sp. z o.o. usług stacjonarnych w ramach podmiotu leczniczego oraz usług online za pośrednictwem serwisu internetowego Momoclinic, w tym dokonywania rezerwacji internetowych przy wykorzystaniu przedmiotowego serwisu.
2. Usługodawca wykonuje działalność leczniczą, w tym usługi opisane w niniejszym Regulaminie poprzez zakład podmiotu leczniczego – MOMOCLINIC **Instytut Medycyny Estetycznej,** ul. Kazimierzowska 23, lok. U2, 02 – 572 Warszawa
3. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy pod adresem do korespondencji wskazanym w ust. 1 powyżej, adresem e-mail biuro@momoclinic.pl, nr telefonu: 509 188 582.
4. Usługodawca jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego.
5. Udostępnianie funkcjonalności serwisu Momoclinic jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, realizowaną przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników. Świadczenie usług w serwisie odbywa się przy wykorzystaniu urządzeń elektronicznych i środków porozumiewania na odległość.
6. Świadczenie usług medycznych odbywa się stacjonarnie w lokalizacji wskazanej w ust. 2 powyżej.
7. Niniejszy Regulamin ma charakter:

a. ogólnych warunków umowy, o których mowa w art. 384 Kodeksu cywilnego – treść Regulaminu składa się na treść umów zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikami,
b. regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

II. Wyjaśnienie pojęć, podstawy prawne świadczenia Usług

1. **Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:**

a. **Regulamin** - niniejszy regulamin;
b. **Usługodawca** lub **Podmiot leczniczy** – MOMOCLINIC sp. z o.o., ul. Kazimierzowska 23, lokal U2, 02-572 Warszawa, NIP: 5214144331, REGON: 543474424
c. **Serwis** lub **Serwis Momoclinic** – serwis internetowy Momoclinic dostępny pod adresem internetowym https://momoclinic.pl/, system Medfile, którego użytkownikiem jest Momoclinic
d. **Konsument** - osoba fizyczna, która za pośrednictwem Serwisu korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną lub zawiera umowę w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, tj. konsument w rozumieniu art. 22^1 kodeksu cywilnego,
e. **Użytkownik** lub **Pacjent -** osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza korzystać z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu lub ze świadczeń medycznych realizowanych przez Usługodawcę;
f. **Usługi** – usługi realizowane przez Usługodawcę zarówno o charakterze świadczeń zdrowotnych, jak i usług o charakterze niemedycznym;
g. **świadczenie zdrowotne** - działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub odrębnych przepisów prawa regulujących zasady wykonywania tych działań, realizowane w trybie ambulatoryjnym w postaci zabiegów lub konsultacji, szczegółowo opisana w Serwisie oraz w przekazanych Pacjentowi dokumentach informacyjnych;
h. **Rezerwacja** – dokonanie zapisu (zamówienia) Usługi u Usługodawcy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;
i. **Bon podarunkowy** – bon imienny, umożliwiający Użytkownikowi skorzystanie z Usług określonych w Bonie lub dokonanie zapłaty za Usługi realizowane przez Usługodawcę, na warunkach określonych w treści Bonu oraz w niniejszym Regulaminie;
j. **Voucher na pakiet usług**- voucher imienny umożliwiający Użytkownikowi skorzystanie z pakietu Usług określonych na voucherze, na warunkach określonych w treści vouchera i niniejszym regulaminie
k. **Cennik Usług** – informacja na temat aktualnych cen Usług (w tym świadczeń zdrowotnych) realizowanych

przez Usługodawcę, dostępna w Serwisie Momoclinic oraz stacjonarnie w siedzibie Podmiotu leczniczego;

l. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

m. **Reklamacja** – zgłoszenie przez Użytkownika w trybie określonym w niniejszym Regulaminie: **(i)** nienależytego wykonania Usługi, **(ii)** nieprawidłowego funkcjonowania Serwisu.

2. Definicje w liczbie pojedynczej mają takie samo znaczenie w przypadku ich użycia w liczbie mnogiej, o ile co innego nie wynika z kontekstu.
3. Świadczenie Usług przez Usługodawcę opiera się w szczególności na następujących podstawach prawnych:

a. **ustawa o działalności leczniczej** – ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej;
b. **ustawa o zawodach lekarza i lekarza dentysty** – ustawa z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
c. **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
d. **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
e. **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
f. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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).

III. Techniczne wymagania korzystania z Serwisu

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, w tym dokonywania Rezerwacji za pośrednictwem Serwisu, niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:

a. posiadanie urządzenia przekazującego dane teleinformatyczne (komputer stacjonarny lub przenośny, smartfon, tablet, etc.), z zainstalowaną prawidłowo skonfigurowaną (zgodnie z zaleceniami producenta) przeglądarką internetową, umożliwiającą odbieranie strony internetowej Serwisu,
b. dostęp do sieci Internet,
c. aktywny adres e-mail,
d. aktywny numer telefonu.

2. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych lub zakłóceń w trakcie korzystania z Serwisu Użytkownik powinien skontaktować się da dane kontaktowe podane w Serwisie.
3. Dostępność Serwisu może być zależna od urządzenia, na którym Użytkownik uruchamia dostęp do Serwisu, posiadanych przez Użytkownika pakietów transmisji danych, programów służących do korzystania z Internetu oraz urządzeń służących do dokonywania połączeń telefonicznych.
4. Usługodawca poinformuje Użytkownika na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną.

IV. Zasady korzystania z Usług Serwisu Momoclinic
    1. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług Serwisu Momoclinic oraz Usług świadczonych stacjonarnie w Podmiocie leczniczym, Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z treścią Regulaminu.
    2. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Serwisu:
        a. w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
        b. zgodnie z przepisami prawa oraz Regulaminem,
        c. w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników oraz dla Usługodawcy, z poszanowaniem dóbr osobistych i wszelkich praw przysługujących ww. osobom;
    3. Użytkownik jest zobowiązany powstrzymywać się od:
        a. działań, które mogłyby zablokować, przeciążyć lub zakłócić należyte funkcjonowanie Serwisu, takich jak rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie niezamówionej informacji handlowej, wirusów lub złośliwego oprogramowania,
        b. czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika lub dla niego niedozwolonych.
    4. W trakcie zawierania umowy oraz dokonywania Rezerwacji Użytkownik jest zobowiązany do podania

prawdziwych i aktualnych danych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich. Użytkownik ponosi odpowiedzialność w przypadku podania danych niespełniających warunków określonych w poprzednim zdaniu.

V. Zakres Usług świadczonych przez Usługodawcę, w tym Usług drogą elektroniczną
    1. Zakres Usług stacjonarnych o charakterze medycznym, w tym świadczeń zdrowotnych oraz ich cennik znajduje się w opisie Usługi w Serwisie.
    2. Serwis umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług świadczonych drogą elektroniczną:

a. dokonywanie Rezerwacji i przedpłat za Usługi;
b. zapoznawanie się z zakresem Usług świadczonych przez Usługodawcę;
c. kontakt z Usługodawcą za pośrednictwem formularza kontaktowego w Serwisie;
d. zakup Bonów podarunkowych
e. zakup voucherów na pakiety usług

    2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wycofania lub modyfikacji określonych Usług lub funkcjonalności Serwisu z dowolnych przyczyn, jak również zastrzega sobie prawo do przejściowego zaprzestania działania Serwisu np. ze względu na czynności konserwacyjne związane z modyfikacją usług Serwisu.
    3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji Usług lub funkcjonalności Serwisu, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jakości Usług lub funkcjonalności, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Stron.
    4. Serwis działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów przerw technicznych i prac konserwacyjnych. Ewentualne przerwy techniczne i prace konserwacyjne są prowadzone w miarę możliwości w godzinach nocnych.
    5. Usługi w tym świadczenia zdrowotne są udzielane stacjonarnie, w dniach i godzinach pracy Podmiotu leczniczego wskazanych w Serwisie. Godziny pracy Podmiotu leczniczego mogą ulec zmianie. Usługodawca zastrzega sobie także możliwość okresowego wstrzymania wykonywania Usług.

VI. **Ceny Usług, płatności za Usługi**
    1. Płatność za Usługi oferowane przez Podmiot leczniczy może nastąpić:
        a. gotówką,
        b. kartą,
        c. przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy,
        d. za pośrednictwem serwisu płatności internetowych PayU – przy czym dotyczy to wyłącznie przedpłat, o których mowa w Rozdziale IX Regulaminu i zakupu voucherów na pakiety usług oraz Bonów podarunkowych, o których mowa w Rozdziale VII Regulaminu.
    2. Płatność powinna nastąpić bezpośrednio po wykonaniu Usługi. Usługodawca nie przewiduje możliwości odroczenia terminu płatności. Zapłata ceny Bonu podarunkowego oraz vouchera na pakiet powinna nastąpić przed jego zakupem.
    3. Usługodawca podaje ceny w sposób jednoznaczny i niebudzący wątpliwości. Ceny Usług podawane w cennikach publikowanych przez Usługodawcę (w tym w cenniku w Serwisie) są cenami brutto, podawanymi w walucie polskiej.
    4. Usługodawca może według własnego uznania wprowadzać promocje i rabaty dotyczące cen Usług. Promocje lub rabaty obowiązują w okresie i na warunkach wskazanych każdorazowo w opisie danej Usługi. Promocja lub rabat trwa do godziny 23:59 ostatniego dnia ich obowiązywania.
    5. W każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny Usługi obok informacji o obniżonej cenie uwidacznia się również informację o najniższej cenie tej Usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dana Usługa jest oferowana w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie uwidacznia się również informację o najniższej cenie tej Usługi, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tej Usługi do dnia wprowadzenia obniżki.
    6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian cen Usług oraz do wprowadzania lub odwoływania promocji i rabatów. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, nie wpływa na umowy o świadczenie Usług zawarte przed zmianą ceny, warunków promocji lub rabatów.
    7. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje zamieszczone w Serwisie nie stanowią oferty ani

zapewniania o właściwościach produktu w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje zamieszczone w Serwisie poczytuje się jedynie za zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

VII. **Bony podarunkowe i vouchery na pakiety usług**

1. Zapłata za Usługi świadczone przez Usługodawcę może nastąpić także z wykorzystaniem Bonów podarunkowych i voucherów na pakiety usług
2. Usługodawca przewiduje możliwość wydawania Bonów:
    a. jednego przeznaczenia – w których rodzaj i miejsce Usługi, a także wartość Usługi (cena brutto) są wskazane w treści Bonu,
    b. różnego przeznaczenia – określających jedynie wartość Bonu; możliwych do wykorzystania według uznania posiadacza na wszelkie Usługi oferowane przez Usługodawcę, do wartości Bonu.
3. Bony podarunkowe i vouchery można nabyć stacjonarnie w siedzibie Podmiotu leczniczego lub za pośrednictwem Serwisu.
4. W celu dokonania zakupu Bonu podarunkowego lub vouchera Klient powinien:
    a. Skorzystać z zakładki Vouchery w Serwisie i wybrać Bon podarunkowy/voucher spośród dostępnych w Serwisie,
    b. Podać swoje dane osobowe w formularzu zamówienia,
    c. Potwierdzić zapoznanie się z niniejszym Regulaminem poprzez zaznaczenie opcji „Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz że akceptuję ich postanowienia”;
    d. uiścić cenę Bonu /vouchera korzystając z systemu PayU,
    e. otrzymania od Usługodawcy potwierdzenia zakupu Bonu podarunkowego/vouchera na wskazany przez Klienta adres e-mail.

5. Spełnienie warunków określonych w ust. 4 powyżej jest warunkiem zawarcia umowy zakupu Bonu podarunkowego/vouchera.

6. Po dokonaniu zakupu Bonu podarunkowego/vouchera Usługodawca przesyła na adres e-mail Klienta elektroniczny Bon podarunkowy, a także potwierdzenie dokonania zakupu obejmujące w szczególności: dane Usługodawcy, istotne elementy umowy (w tym rodzaj Bonu oraz cenę), treść niniejszego regulaminu wraz z pouczeniem o prawie do odstąpienia od umowy, zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
7. Do dokonywania płatności za Bony podarunkowe znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia Rozdziału IX Regulaminu.
8. Bony są wydawane w postaci fizycznego dokumentu (w przypadku zakupu stacjonarnego) lub elektronicznie (poprzez przesłanie na adres e-mail) nabywcy Bonu.
9. Bony podarunkowe/vouchery są dokumentami imiennymi – może z nich skorzystać tylko osoba (np. osoba obdarowana), której dane (imię i nazwisko) zostało wpisane w treści Bonu. Późniejsze skreślenia lub poprawki w treści bonu powodują nieważność Bonu, chyba że zostały dokonane w uzgodnieniu z Usługodawcą.
10. Bony podarunkowe/ vouchery zawierają co najmniej:
    a. Logo i dane firmowe Usługodawcy,
    b. wartość Bonu,
    c. rodzaj Usługi, z której Użytkownik Bonu może skorzystać (w przypadku Bonów podarunkowych jednego przeznaczenia),
    d. imię i nazwisko Użytkownika (osoby, która będzie korzystać z Bonu).
11. W przypadku Bonów podarunkowych różnego przeznaczenia, jeśli cena Usługi jest wyższa niż wartość Bonu, Użytkownik może skorzystać z Usługi, opłacając ją przy wykorzystaniu Bonu oraz dopłacając różnicę pomiędzy ceną Usługi a wartością Bonu.
12. Bon podarunkowy różnego przeznaczenia może być wykorzystany na jedną lub większą ilość Usług, do wyczerpania wartości Bonu.
13. W przypadku Bonu jednego przeznaczenia, Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcą i dokonać zmiany rodzaju Usługi objętej Bonem na inną, do wartości wskazanej w Bonie podarunkowym (lub o wyższej wartości po dokonaniu dopłaty).
14. W celu skorzystania z Bonu podarunkowego, Użytkownik powinien poinformować Usługodawcę o tym

zamiarze przy dokonywaniu Rezerwacji Usługi. Warunkiem skorzystania z Bonu jest okazanie go w recepcji Podmiotu leczniczego przed skorzystaniem z Usługi. Usługodawca ma prawo zweryfikować (poprzez zwrócenie się o okazanie do wglądu dokumentu tożsamości), czy dane na Bonie podarunkowym należą do osoby posługującej się Bonem.

15. Bony podarunkowe są ważne przez okres 6 miesięcy od dnia ich wystawienia. We wskazanym okresie Użytkownik Bonu (osoba wskazana w Bonie imiennym) ma możliwość wykorzystania Bonu, tj. zapłaty za Usługę przy wykorzystaniu Bonu lub skorzystania z Usługi wskazanej w treści Bonu. Po upływie ważności Bonu, niewykorzystana wartość Bonu przepada i nie podlega wykorzystaniu ani zwrotowi.
16. Bon podarunkowy (ani jego niewykorzystana część) nie podlega zwrotowi i nie może być zamieniony na środki pieniężne.
17. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania w terminie 72 godz. wizyty,która miał być opłacona bonem podarunkowym lub była częścią pakietu skutkuje przepadkiem całości lub części wartości bonu podarunkowego lub vouchera przypadającego na umówiona wizytę.

VIII. **Dokonywanie Rezerwacji**

1. Użytkownik może dokonać Rezerwacji Usługi:

a. osobiście (stacjonarnie) w siedzibie Podmiotu leczniczego,
b. telefonicznie na numery telefonu podane w Serwisie Momoclinic,
c. e-mailowo na adres e-mail podany w Serwisie Momoclinic,
d. za pośrednictwem serwisu Medfile (korzystając z linku udostępnionego w Serwisie Momoclinic lub na profilu Momoclinic w serwisie Instagram),
e. za pośrednictwem formularza w Serwisie Momoclinic.

2. Warunki dokonywania rezerwacji za pośrednictwem serwisu Medfile są opisane w regulaminie dostępnym w tym serwisie.
3. W celu dokonania Rezerwacji za pośrednictwem Serwisu Użytkownik powinien:
    a. Wypełnić formularz dostępny w Serwisie,
    b. Udzielić zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu kontaktu za pośrednictwem formularza.
4. Potwierdzenie przyjęcia Rezerwacji jest przesyłane Użytkownikowi na jego adres e-mail lub w postaci wiadomości sms na podany przez Użytkownika numer telefonu.
5. Skuteczność Rezerwacji jest uzależniona od uiszczenia przez Użytkownika przedpłaty w wysokości i na warunkach, o których mowa w Rozdziale IX poniżej.
6. Po dokonaniu Rezerwacji i uiszczenia przedpłaty Użytkownik otrzymuje od Usługodawcy potwierdzenie obejmujące: przedmiot Usługi, datę, godzinę i lokalizację Usługi, imię i nazwisko lekarza lub innego specjalisty wykonującego Usługę.
7. Po dokonaniu skutecznej Rezerwacji, Użytkownik może odwołać Rezerwację lub jednokrotnie dokonać zmiany terminu Usługi, nie później jednak niż w terminie 72 godzin przed planowanym terminem Usługi. Zmiana może nastąpić poprzez kontakt telefoniczny lub e-mailowy (na adres e-mail: kontakt@momoclinic.pl). Usługodawca dokonuje zmiany terminu na inny wolny termin u tego samego lekarza lub innego specjalisty wykonującego Usługę. Użytkownik nie jest uprawniony do kolejnych zmian terminu Usługi.
8. W przypadku wystąpienia po stronie Usługodawcy okoliczności uniemożliwiających całkowicie lub czasowo realizację Usługi, Usługodawca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Użytkownika o przyczynach braku możliwości realizacji Usługi oraz dostępnych nowych terminach. W przypadku otrzymania powyższej wiadomości, możliwa jest zmiana terminu Usługi (niezależnie od ograniczeń wynikających z ust. 7 powyżej). Użytkownik jest uprawniony do rezygnacji z Usługi i uzyskania zwrotu wpłaconej przedpłaty.
9. Osoba wykonująca Usługę może zadecydować, że z przyczyn obiektywnych (np. stanu zdrowia Pacjenta), Usługa nie może być wykonana w umówionym terminie. W takim przypadku zostaje ustalony nowy termin, a uiszczona przez Użytkownika przedpłata przechodzi na poczet ceny Usługi realizowanej w nowym terminie.

IX. **Przedpłaty**

1. W celu zatwierdzenia Rezerwacji przez Usługodawcę, Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia przedpłaty w wysokości 200 zł na dane do płatności podane przez Usługodawcę. Uiszczona przez Użytkownika przedpłata jest zaliczana na poczet ceny Usługi.

2. Płatność przedpłaty następuje za pośrednictwem dostawcy płatności internetowych PayU.
3. Wraz z przyjęciem Rezerwacji Użytkownik otrzymuje od Usługodawcy (na adres e-mail lub w postaci wiadomości sms na numer telefonu) link do płatności przedpłaty, za pośrednictwem którego Użytkownik zostaje przekierowany na stronę płatności. Na stronie płatności, po wybraniu swojego banku lub innej dostępnej metody płatności, Użytkownik może dokonać natychmiastowej zapłaty, podając swoje dane, które są wymagane do logowania w serwisie płatniczym i potwierdzając płatność. Użytkownik nie musi wskazywać jakichkolwiek informacji dotyczących opłacanej transakcji.
4. Płatność za pośrednictwem serwisu płatności internetowych PayU jest natychmiast księgowana, co jest równoznaczne dokonaniem przedpłaty.
5. Szczegółowe warunki dokonywania płatności za pośrednictwem serwisu PayU są opisane w regulaminie tego podmiotu (https://poland.payu.com/wp-content/uploads/sites/14/2020/03/Regulamin_systemu_PayU_3.pdf).
6. Link do płatności jest aktywny przez 24 godziny. Po tym czasie, w przypadku niedokonania płatności Rezerwacja jest anulowana. W przypadku zamiaru zarezerwowania Usługi, Użytkownik jest zobowiązany do ponownego kontaktu z Usługodawcą, zgodnie z Rozdziałem VIII powyżej.
7. W przypadku, gdy Pacjent dokonuje rezerwacji w terminie krótszym niż 72 godzin przed planowanym świadczeniem, Pacjent jest zobowiązany do dokonania przedpłaty, o której mowa w ust. 1 w ciągu 1 godziny od momentu dokonania rezerwacji. Po tym czasie, w przypadku niedokonania płatności Rezerwacja jest anulowana. W przypadku odwołania rezerwacji dokonanej w terminie krótszym niż 72 godzin przed planowanym świadczeniem, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi. Ustęp 11 poniżej stosuje się odpowiednio.
8. Uiszczenie przedpłaty jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.
9. W przepadku odwołania Rezerwacji zgodnie z Rozdziałem VIII ust. 7 lub rezygnacji z Usługi na podstawie Rozdziału VIII ust. 8 powyżej, Usługodawca dokonuje na rzecz Użytkownika zwrotu uiszczonej przedpłaty. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jaki został użyty przy dokonywaniu płatności, chyba że Użytkownik wskaże inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
10. Jeżeli zwrot należności odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Użytkownika (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy), Użytkownik powinien podać pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).
11. Brak możliwości skorzystania z Usługi w terminie wynikającym z Rezerwacji:
    a. po wykorzystaniu możliwości zmiany terminu, zgodnie z Rozdziałem VIII ust. 7 powyżej,
    b. bez uprzedzenia (jeśli Użytkownik nie stawia się na umówiony termin) lub zmienia termin Usługi z wyprzedzeniem mniejszym niż wskazany w Rozdziale VIII ust. 7 powyżej (mniej niż 72 godziny przed terminem),

powoduje, że dokonana Rezerwacja jest anulowana, a Użytkownik jest zobowiązany do ponownego kontaktu z Usługodawcą celem dokonania nowej Rezerwacji, a także ponownego uiszczenia przedpłaty. Uiszczona poprzednio przedpłata nie podlega w takim przypadku zwrotowi. Opłata jest pobierana jako rekompensata za zarezerwowany dla Użytkownika czas realizacji Usługi, który nie zostanie wykorzystany przez innego Użytkownika.

X. **Warunki świadczenia Usług (w tym świadczeń zdrowotnych)**

1. Warunkiem realizacji Usług przez Podmiot leczniczy na rzecz Pacjenta jest:
    a. Wypełnienie i podpisanie formularzy obejmujących dane osobowe oraz inne informacje na temat Pacjenta,
    b. Wyrażenie przez Pacjenta świadomej zgody na realizację Usługi (w tym świadczenia medycznego),
    c. Wypełnienie i podpisanie przez Pacjenta formularza zgody (braku zgody) na udostępnianie dokumentacji medycznej i informacji o stanie zdrowia Pacjenta.
2. Czynności, o których mowa w ust. 1 powyżej są dokonywane na formularzach stosowanych przez Usługodawcę.
3. Czynności, o których mowa w ust. 1 dokonuje Pacjent posiadający pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych. W przypadku Pacjentów nieposiadających zdolności do czynności prawnych (w tym Pacjentów przed ukończeniem 16. roku życia), czynności, o których mowa w ust. 1 dokonuje

przedstawiciel ustawowy lub prawny opiekun. W uzasadnionych przypadkach może być konieczne podpisanie dokumentów przez oboje rodziców lub opiekunów.

4. W przypadku Pacjentów, którzy ukończyli 16. rok życia, dokumenty wskazane w ust. 1 podpisuje zarówno Pacjent, jak i jego przedstawiciel ustawowy lub prawny opiekun. W uzasadnionych przypadkach może być konieczne podpisanie dokumentów przez oboje rodziców lub opiekunów
5. Nieudzielenie zgody, o której mowa w ust. 1 lit. b uniemożliwia Podmiotowi leczniczemu realizację świadczenia, chyba że zachodzą przypadki wynikające z przepisów obowiązującego prawa, uprawniające i zobowiązujące Podmiot leczniczy do realizacji świadczenia bez zgody Pacjenta.
6. Usługodawca ma prawo do odmowy realizacji Usługi (świadczenia zdrowotnego) w przypadku:
    a. jeżeli stan Pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które w ocenie personelu Podmiotu leczniczego mogłyby uniemożliwić lub utrudnić wykonanie Usługi lub wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywaną Usługą;
    b. jeżeli Pacjent nie stosuje się do zaleceń personelu Podmiotu leczniczego co do konieczności przygotowania się w określony sposób do Usługi, w tym wykonania niezbędnych badań oraz przedłożenia ich we wskazanym terminie;
    c. jeżeli w ocenie osoby realizującej Usługę, Pacjent nie kwalifikuje się do danej usługi, w szczególności w związku z przedstawionymi wynikami badań, a także z innych względów o charakterze zdrowotnym (zachodzą przeciwwskazania lub brak jest wskazań medycznych do realizacji danego świadczenia);
    d. jeżeli Pacjent spóźni się na umówiony termin Usługi powyżej 15 minut;
    e. jeżeli Pacjent nie dokona przedpłaty za Usługę w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
7. Przed terminem Usługi Pacjent jest zobowiązany zastosować się do zaleceń Podmiotu leczniczego, w tym wykonać niezbędne badania i dostarczyć ich wyniki na termin świadczenia. W przypadku niezastosowania się do tych zaleceń, w szczególności nie przedłoży wyników badań we wskazanym terminie, Podmiotowi leczniczemu przysługuje prawo odmowy wykonania usługi.
8. Usługodawca nie może odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie, która potrzebuje natychmiastowego udzielenia takiego świadczenia ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia.
9. W trakcie wykonywania Usługi lekarz może zwrócić Pacjentowi uwagę na objawy uzasadniające wizytę w innej placówce medycznej, celem wykonania dodatkowych badań lub konsultacji z lekarzem o innej specjalności.
10. Na podstawie ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty, w razie wątpliwości diagnostycznych lub terapeutycznych, w celu wykonania Usługi lekarz może z własnej inicjatywy lub na żądanie Pacjenta zasięgnąć opinii innego lekarza specjalisty. W celu wykonania konsultacji lekarz może udostępnić lekarzowi konsultującemu dokumentację medyczną Pacjenta.

XI. Warunki prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta

1. Z wykonane Usługi Podmiot leczniczy sporządza dokumentację medyczną, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej określa Regulamin organizacyjny dostępny w Serwisie (https://momoclinic.pl/regulamin,59,pl).

XII. Pozostałe prawa i obowiązki Pacjenta (Użytkownika)

1. Pacjentowi przysługują uprawnienia wynikające z przepisów obowiązującego prawa, w tym ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Pacjent jest informowany o swoich prawach, zgodnie z art. 11 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, poprzez okazanie do wglądu odpowiedniej klauzuli informacyjnej przed przystąpieniem do świadczenia
2. Korzystając z Usług podmiotu leczniczego Pacjent jest zobowiązany w szczególności:
    a. stosować się do obowiązujących w Podmiocie leczniczym regulaminów i wewnętrznych zasad dotyczących świadczenia Usług (w tym realizacji świadczeń zdrowotnych), o ile i w zakresie, w jakim te dokumenty zostały udostępnione Pacjentowi;
    b. stosować się do zaleceń personelu Podmiotu leczniczego dotyczących realizowanych Usług, w tym udzielanych świadczeń zdrowotnych;
    c. szanować godność, stosować się do obowiązku uprzejmego traktowania personelu Podmiotu leczniczego;
    d. posiadać i udostępniać do wglądu (na żądanie personelu Podmiotu leczniczego) ważny dokument

tożsamości, celem potwierdzenia danych osobowych i tożsamości Pacjenta;
e. przestrzegać zakazu wnoszenia do Podmiotu leczniczego oraz spożywania (zażywania) na jego terenie alkoholu, środków odurzających, wyrobów tytoniowych lub zbliżonych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu Pacjenta, innych Użytkowników oraz personelu Podmiotu leczniczego, lub powodować lub zwiększać ryzyko powikłań podczas lub po świadczeniu.

XIII. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo do zgłoszenia Reklamacji dotyczącej wykonanej Usługi.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
   a. informacje dotyczące przedmiotu Reklamacji, datę wykonania Usługi oraz dane (imię i nazwisko) osoby wykonującej Usługę,
   b. preferowany sposób rozstrzygnięcia Reklamacji w razie uznania jej za zasadną,
   c. dane osobowe:

- imię i nazwisko Pacjenta oraz przedstawiciela ustawowego lub opiekuna Pacjenta,
- dane kontaktowe – adres zamieszkania, adres e-mail lub numer telefonu,
- numer rachunku bankowego, w przypadku, gdy jako swoje żądanie Pacjent wskazał obniżenie lub zwrot ceny Usługi.

3. Reklamacje mogą być składane na adres e-mail Usługodawcy wskazany w Rozdziale I Regulaminu.
4. Reklamacja jest rozpatrywana przez Usługodawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Reklamacji. Usługodawca kontaktuje się z Pacjentem na dane do kontaktu wskazane w zgłoszeniu reklamacyjnym w sprawie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.
5. O sposobie rozpatrzenia Reklamacji Usługodawca informuje Pacjenta na Trwałym nośniku.
6. W przypadku uznania Reklamacji i konieczności zwrotu na rzecz Pacjenta ceny, Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji, zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność za Usługę (lub jej odpowiednią część). Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jaki został użyty przy dokonywaniu płatności, chyba że Użytkownik wskaże inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
7. Jeżeli zwrot należności odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Użytkownika (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowym), Użytkownik powinien podać pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawny adres na który ma być wysłany przekaz lub poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).

XIV. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca**.**
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, które zgodnie z RODO jest zobowiązany podać administrator danych osobowych, znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej w Serwisie.

XV. Poufność

1. Usługodawca jest zobowiązany jest do zachowania poufności informacji związanych z Pacjentem uzyskanych w związku z wykonywaniem świadczeń zdrowotnych i pozostałych Usług.
2. Niezależnie od zobowiązania zawartego w ust. 1, Usługodawca oświadcza, że na zasadach określonych w ustawie o zawodach lekarza i lekarza dentysty, lekarz biorący udział w wykonywaniu świadczeń zdrowotnych jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji związanych z Pacjentem, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu, również po śmierci Pacjenta.
3. Obowiązek wskazany w ust. 1 i 2 powyżej nie ma zastosowania do przypadków, w odniesieniu do których przepisy obowiązującego prawa wyłączają obowiązek zachowania w tajemnicy informacji związanych z Pacjentem.

XVI. Prawa własności intelektualnej

1. Zawartość i struktura Serwisu Momoclinic są chronione prawami autorskimi.
2. Jeżeli postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej, prawa do wszelkich treści udostępnianych w Serwisie, w tym majątkowe i niemajątkowe prawa autorskie do utworów w rozumieniu ustawy o prawie

autorskim i prawach pokrewnych, licencje w zakresie majątkowych praw autorskich, znaki towarowe w rozumieniu ustawy prawo własności przemysłowej oraz inne prawa własności intelektualnej podlegające ochronie prawnej - przysługują Usługodawcy lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy.

3. Powielanie treści, w szczególności wykorzystywanie umieszczonych w Serwisie tekstów, jak również ich fragmentów lub zdjęć bez zgody Usługodawcy jest niedozwolone.
4. Materiały opublikowane w Serwisie mogą być kopiowane, przechowywane lub wykorzystywane wyłącznie w celu użytku osobistego (niekomercyjnego). Niedopuszczalne jest jakiekolwiek rozpowszechnianie skopiowanych materiałów, w tym zamieszczanie ich na innych stronach internetowych.
5. Kopiowanie i wykorzystywanie w celach komercyjnych treści pochodzących z Serwisu wymaga zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. Przez wykorzystywanie komercyjne rozumie się przede wszystkim rozpowszechnianie w tym: publikowanie, dystrybuowanie, kopiowanie, modyfikowanie materiałów w całości lub w części.

XVII. Postanowienia przejściowe i końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa obowiązującego na terytorium Polski.
2. Żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Pacjenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów obowiązującego prawa na terytorium Polski. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze, zastosowanie znajdują przepisy prawa.
3. Wszelkie Reklamacje dotyczące działania Serwisu mogą być zgłaszane na adres e-mail wskazany w Rozdziale I Regulaminu. Zgłoszenia te będą rozpatrywane przez Usługodawcę w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia.
4. Aktualny Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie Serwisu, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2025 roku.
6. Usługodawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
    a. zmiany przepisów prawa, mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu,
    b. nałożenia na Usługodawcę określonych obowiązków przez organy państwowe,
    c. podjęcia przez Usługodawcę działań mających na celu usprawnienie działania Serwisu oraz świadczonych Usług, wprowadzenia zmian technicznych lub funkcjonalnych,
    d. rozpoczęcia realizacji przez Usługodawcę nowych Usług,
    e. podjęcia działań mających na celu poprawę ochrony prywatności Użytkowników,
    f. gdy jest to konieczne w celu zapobiegania nadużyciom lub ze względów bezpieczeństwa.
7. Zmiana Regulaminu odnosi skutek z upływem terminu wskazanego przez Usługodawcę, nie wcześniej niż w terminie 14 dni od dnia udostępnienia treści zmienionego Regulaminu poprzez publikację w Serwisie. Zmiana Regulaminu nie wpływa na Umowy zawarte przed zmianą.
8. Usługodawca może wprowadzić zmianę Regulaminu w trybie natychmiastowym, bez zachowania terminu, o którym mowa w ust. 7 powyżej w przypadku, gdy:

a. jest to wymagane na mocy obowiązujących przepisów prawa lub decyzji właściwego organu państwowego,
b. zmiana jest niezbędna w celu zapewnienia bezpieczeństwa Użytkowników oraz przekazanych przez nich danych.

9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian adresów e-mail podanych w Regulaminie. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią zmiany Regulaminu.

Załączniki:
Załącznik nr 1 – pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy zakupu bonu

Załącznik nr 1

POUCZENIE O PRAWIE DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAKUPU BONU PODARUNKOWEGO/Vouchera

I. Informacje ogólne

1. Klient, będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, który zawarł Umowę za pośrednictwem Serwisu może w terminie 14 dni odstąpić od Umowy zakupu Bonu podarunkowego bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. W przypadku odstąpienia Umowę uważa się za niezawartą.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącemu Przedsiębiorcą.

II. Realizacja prawa

1. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Bonu podarunkowego Klient może skorzystać ze wzoru oświadczenia udostępnionego przez Usługodawcę. Skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.
2. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy sprzedaży Bonu podarunkowego może zostać zrealizowane przez Klienta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres do kontaktu Usługodawcy wskazany w Serwisie i w Regulaminie.
    5. Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Bonu podarunkowego uważa się za zachowany w przypadku wysłania oświadczenia przed jego upływem, tj. wysłania wiadomości e-mail lub nadania przesyłki poleconej.
    6. Usługodawca niezwłocznie potwierdza na Trwałym nośniku fakt otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
    7. Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Bonu podarunkowego rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument uzyskał dostęp do Bonu podarunkowego.

III. Wyłączenie prawa do odstąpienia

Prawo do odstąpienia od Umowy nie obowiązuje w przypadku, jeśli przed upływem terminu na odstąpienie Klient wykorzysta Bon podarunkowy.

IV. Skutki skorzystania z prawa do odstąpienia

1. W przypadku odstąpienia od Umowy Klient nie ma już możliwości skorzystania z zakupionego Bonu podarunkowego.
2. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy, zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności.
3. Usługodawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Klient przy dokonywaniu płatności, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
4. Jeżeli zwrot należności odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Klienta (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy), Klient powinien podać Usługodawcy pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania przez Usługodawcę zwrotu (to jest poprawny adres na który ma być wysłany przekaz lub poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).
5. W chwili odstąpienia przez Klienta od Umowy wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Klienta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest realizowane przez Usługodawcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia ze Usługodawcą. Klient nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów określonych powyżej. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, Usługodawca poinformuje tę osobę o odstąpieniu przez Klienta od Umowy.

V. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży Bonu podarunkowego

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko Klienta
.....
Adres zamieszkania
.....
adres e-mail
.....
nr telefonu

Sprzedawca:
MOMOCLINIC sp. z o.o.
ul. Kazimierzowska 23, lok. U2, 02 – 572 Warszawa
e-mail: biuro@momoclinic.pl
nr telefonu: 509 188 582.

Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy dotyczącej:
.....
.....

Numer zamówienia: **.....**
Data zamówienia: **.....**

Komentarz do odstąpienia:
.....
.....

.....
Podpis klienta
(jeśli oświadczenie jest składane w formie papierowej)